



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL TÁCHIRA
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DECANATO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO**

**ESTRATEGIAS ORIENTADAS A LA PROMOCIÓN DE LA CULTURA
FINANCIERA EN LOS ESTUDIANTES DEL PERIODO 2017- 2018 DE
BANCA Y FINANZAS DEL INSTITUTO UNIVERSITARIO DE LA FRONTERA
(IUFRONT), UBICADO EN EL MUNICIPIO SAN CRISTÓBAL, ESTADO
TÁCHIRA.**

Trabajo de grado, para optar al título de Especialización en Finanzas.
Línea de investigación: Ciencias Económicas y Sociales

Nombres y Apellidos: Diana Carolina Bastos Contreras

C.I.: 19.134.042

Teléfono: 0412-9989401

E-mail: carolinabastos88@gmail.com

Cohorte II

Especialización: Finanzas

Tutor: MsC. Jandira Martínez

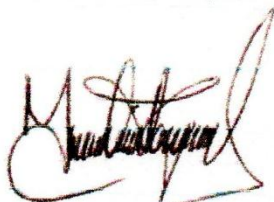
Grado de Instrucción: Magister

San Cristóbal Agosto de 2018

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi carácter de tutor del trabajo de grado presentado por la ciudadana: **Diana Carolina Bastos Contreras**, para optar al título de Especialización en Finanzas, cuyo título es: **ESTRATEGIAS ORIENTADAS A LA PROMOCIÓN DE LA CULTURA FINANCIERA EN LOS ESTUDIANTES DEL PERIODO 2017- 2018 DE BANCA Y FINANZAS DEL INSTITUTO UNIVERSITARIO DE LA FRONTERA (IUFRONT), UBICADO EN EL MUNICIPIO SAN CRISTÓBAL, ESTADO TÁCHIRA.**, Aprobado por el Concejo General de Postgrado, en su reunión de fecha 22 de septiembre del 2017, según acta N° 145, considero que este trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la evaluación correspondiente.

San Cristóbal, Septiembre 2018.



MsC. Jandira R. Martínez C.
V-12.233.330

DEDICATORIA

Este trabajo de grado se lo dedico a Dios; por darme cada día la fuerza y voluntad para terminar esta gran carrera que amo, disfruto y ejerzo con total responsabilidad.

A mis padres, por su esfuerzo en concederme la oportunidad de estudiar y por su constante apoyo a lo largo de mi vida.

A mi Hermana; por estar siempre, fortaleciendo emociones y sentimientos que solo nosotras conocemos. Me siento muy orgullosa y afortunada de tenerla.

A mis amigos; a los que tengo hoy les doy gracias, por sus consejos y por toda la ayuda que me brindaron para concluir este capítulo de mi vida.

A esta casa de estudio, por impartirnos grandes conocimientos y enseñarnos hacer grande personas.

A todos gracias. Seguimos triunfando.

RECONOCIMIENTO

A la Universidad Católica del Táchira “UCAT” por ser para mí la Casa de estudios superiores a través de la cual pude formarme como profesional.

A mi tutora Lcda. Jandira Martínez, por acompañarme a lo largo de la realización de este Trabajo de Grado.

A todo el personal docente y administrativo de la UCAT que labora con mística para la formación de Profesionales Universitarios en la Región Andina.

Al personal directivo, administrativo, docente y a todos los estudiantes de Banca y finanzas del Instituto Universitario de la Frontera (IUFRONT), por brindarme la oportunidad para desarrollar la presente investigación, así como también por facilitarme la información necesaria.

ÍNDICE GENERAL

	pp
LISTA DE CUADROS.....	vii
LISTA DE GRÁFICOS.....	viii
LISTA DE FIGURAS.....	ix
RESUMEN.....	x
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO	
I. Diagnóstico del nivel socio económico de los estudiantes de Banca y Finanzas del Instituto Universitario de la Frontera (IUFRONT), ubicado en el municipio San Cristóbal, estado Táchira.....	
Antecedentes.....	14
Bases Teóricas.....	14
Estudio Socioeconómico.....	15
Proceso Metodológico.....	15
Resultados.....	17
II. Identificación del nivel de educación y cultura financiera que manejan los estudiantes de Banca y Finanzas del Instituto Universitario de la Frontera (IUFRONT).....	
Antecedentes.....	26
Bases Teóricas.....	29
Finanzas.....	30
Educación.....	30
Educación Financiera.....	32
Cultura.....	34
Cultura Financiera.....	35
Gestión Financiera.....	35
Resultados.....	36
III. Conocimiento de los productos y servicios financieros utilizados por los estudiantes de Banca y Finanzas del IUFRONT.....	
Antecedentes.....	45
Bases Teóricas.....	46
La Acción Docente.....	46
Mercado Financiero.....	47
Productos y Servicios Financieros.....	48
Planificación de Estrategias.....	48
Estrategias para la promoción de la Cultura Financiera.....	49
Resultados.....	50

IV. Diseño de estrategias orientadas a la promoción de la cultura financiera en los estudiantes del periodo 2017-2018 de Banca y Finanzas del Instituto Universitario de la Frontera (IUFRONT), ubicado en el municipio San Cristóbal, estado Táchira.....	
Exposición de Motivos.....	57
Objetivos de la Propuesta.....	59
Objetivo General.....	59
Objetivos Específicos.....	59
Justificación.....	60
Factibilidad de la Propuesta.....	60
Factibilidad Social.....	61
Factibilidad Técnica.....	61
Factibilidad Legal.....	61
Factibilidad Institucional.....	61
Estructura de la Propuesta.....	62
Desarrollo de las Fases.....	63
Fase I: Sensibilización e Información.....	63
Fase II: Inducción.....	64
Fase III: Capacitación y Reconocimiento.....	65
Fase IV: Control, Evaluación y Seguimiento.....	68
CONCLUSIONES.....	69
REFERENCIAS.....	71
ANEXOS.....	74

LISTA DE CUADROS

Cuadro N°		pp
1	Operacionalización de Variables.....	12
2	Ítems1.....	17
3	Ítems 2.....	18
4	Ítems 3.....	19
5	Ítems 4.....	19
6	Ítems 5.....	20
7	Ítems 6.....	21
8	Ítems 7.....	21
9	Ítems 8.....	22
10	Ítems 9.....	23
11	Ítems 10.....	23
12	Ítems 11.....	24
13	Ítems 12.....	36
14	Ítems 13.....	37
15	Ítems 14.....	37
16	Ítems 15.....	38
17	Ítems 16.....	39
18	Ítems 17.....	39
19	Ítems 18.....	40
20	Ítems 19.....	41
21	Ítems 20.....	41
22	Ítems 21.....	42
23	Ítems 22.....	43
24	Ítems 23.....	43
25	Ítems 24.....	51
26	Ítems 25.....	51
27	Ítems 26.....	52
28	Ítems 27.....	53
29	Ítems 28.....	54
30	Ítems 29.....	54
31	Ítems 30.....	55
32	Taller de sensibilización.....	63
33	Taller de Inducción a las Finanzas.....	64

LISTA DE GRÁFICOS

Gráficos N°

		p.p
1	Ítems 1.....	18
2	Ítems 2.....	18
3	Ítems 3.....	19
4	Ítems 4.....	20
5	Ítems 5.....	20
6	Ítems 6.....	21
7	Ítems 7.....	22
8	Ítems 8.....	22
9	Ítems 9.....	23
10	Ítems 10.....	24
11	Ítems 11.....	24
12	Ítems 12.....	36
13	Ítems 13.....	37
14	Ítems 14.....	38
15	Ítems 15.....	38
16	Ítems 16.....	39
17	Ítems 17.....	40
18	Ítems 18.....	40
19	Ítems 19.....	41
20	Ítems 20.....	42
21	Ítems 21.....	42
22	Ítems 22.....	43
23	Ítems 23.....	44
24	Ítems 24.....	51
25	Ítems 25.....	52
26	Ítems 26.....	52
27	Ítems 27.....	53
28	Ítems 28.....	54
29	Ítems 29.....	55
30	Ítems 30.....	55

LISTA DE FIGURAS

Figuras	Nº	p.p
1	Cultura Financiera Contexto de Actuación.....	58
2	Cultura Financiera.....	59
3	Capacitación.....	65
4	Reconocimiento.....	66

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL TÁCHIRA
VICERECTORADO ACADÉMICO
DECANATO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO**

**ESTRATEGIAS ORIENTADAS A LA PROMOCIÓN DE LA CULTURA
FINANCIERA EN LOS ESTUDIANTES DEL PERIODO 2017- 2018 DE
BANCA Y FINANZAS DEL INSTITUTO UNIVERSITARIO DE LA FRONTERA
(IUFRONT), UBICADO EN EL MUNICIPIO SAN CRISTÓBAL, ESTADO
TÁCHIRA.**

Autor: Bastos, Diana

Año: 2018

RESUMEN

El presente trabajo está orientado a Proponer estrategias orientadas a la promoción de la cultura financiera en los estudiantes del periodo 2017- 2018 de Banca y Finanzas del Instituto Universitario de la Frontera (IUFRONT), ubicado en el municipio San Cristóbal, estado Táchira. El estudio se realizó bajo enfoque cuali-cuantitativo, descriptivo, con apoyo de un estudio de campo, de carácter transeccional con diseño No Experimental, la población corresponde a 279 estudiantes del periodo 2017 – 2018 de todos los semestres y turnos, En el caso particular de este estudio, debió seleccionarse el tamaño de la muestra según la fórmula de Sheaffer que arrojó la cantidad de 100 sujetos, como técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta y como instrumento un cuestionario compuesto de 30 ítems de alternativas dicotómicas y policotómicas, cerradas, el cual fue validado a través del juicio de expertos, para después ser analizado a través de técnicas estadísticas y producto de las deficiencias halladas se procede a realizar la propuesta de Estrategias para la promoción de la Cultura Financieras, se pudo verificar que los estudiantes de Banca y Finanza del IUFRONT manejan escasos conocimientos en cuanto a educación y cultura financiera, en la mayoría de casos no conocen potencialidades y riesgos lo cual puede llevarlos al fracaso y pérdida de calidad de vida, se recomienda el ejecutarse de las acciones para la aplicación de las estrategias.

Descriptores: Estrategias, promoción, cultura, estudiantes.

Introducción

La globalización ha sido posible por el intercambio de información y conocimientos de manera inmediata alrededor del mundo. La clave del éxito de los países desarrollados está basada específicamente en el énfasis que la organizaciones ejercen en mejorar cada vez más la preparación de sus habitantes quienes sienten la necesidad constante de no pasar desapercibidos frente a los cambios que caracterizan el mundo actual lleno de retos. Sin embargo, esta situación es poco notoria en los países del tercer mundo o en vías de desarrollo, quienes se han interesado mayormente en adquirir mejores beneficios rentables y económicos, sin darse cuenta que una de las razones de su lento crecimiento es precisamente la limitada capacidad de formación de sus habitantes, de marchar a la par de las innovaciones provenientes del desarrollo de otras naciones. Dado que cualquier situación social supone un mínimo de información, que se genera por la necesidad del hombre tanto de comunicar como de conocer. La decodificación de los mensajes es relativa e individual, porque ello interviene en su interpretación, los sentidos, la perspectiva, el juicio y los valores de cada individuo.

El objetivo final de la enseñanza en niveles superiores debe ser la formación de excelentes profesionales, preparados para incorporarse al mundo laboral con garantías de poder desarrollar su tarea de forma eficiente, con un papel importante dentro de la sociedad, los cuales se encuentran ávidos de conocimientos, necesitan complementar su formación a través del continuo aprendizaje a través de las diferentes formas, procurando una mayor participación e interés en las diferentes actividades de aprendizaje, debido a que sus mentes son las más susceptibles a la adopción de nuevas nociones. (Ortiz¹).

En este orden de ideas, el encuentro inicial, de la mayoría de personas, con el contenido financiero no es el adecuado y genera a futuro una sensación de ineptitud y de poca motivación, es necesario buscar la apropiada familiarización con los conceptos económicos básicos, desde el recinto universitario, lo que

¹ Ortiz F. (2010) Estrategias Docentes para un aprendizaje significativo, Una interpretación Constructivista. 2° edición. Editorial Mc Graw Hill. México.

puede auxiliar a elegir los productos y servicios financieros ajustados acorde a las necesidades. Debido a que con estrategias de contenido financiero creado y destinado al estudiante, este estaría posicionado frente a una herramienta que lo va a nutrir con satisfacción y de cultura.

Se debe indicar que el concepto de cultura se ha convertido, por decirlo así, en una moda donde se requiere o se demanda introducir cambios, ya que solo la introducción de éstos no basta sobre todo para políticas y proyectos que se quiere sean exitosos, y sobre todo para estos hay que contar con la cultura y con un capital social (humano) que se debe crear y lleva su tiempo y hay que saber cómo hacerlo, su ejemplo viene dado con la conexión con los valores culturales, éticos y morales que se posee en la sociedad, al crear matrices entre el individuo y su sentido de responsabilidad, entre la moral y la vida, la valoración del trabajo. Por lo tanto lo más importantes, en la sociedad actual son la cultura de conocimiento y la participación, es en esas relaciones que hay que crear y acumular la nueva cultura financiera con un conocimiento que signifique información total, transparencia, análisis riguroso, planteamiento de todos los escenarios posibles, valoración crítica de los mismos.

En este sentido conociendo que las finanzas son un asunto extremadamente complejo y que requiere recursos significativos además de una obligación fundamental por parte del consumidor con suficientes conocimientos de todos y cada uno de los productos disponibles en el área financiera, dado que el mercado financiero es complejo y cambiante, por la aparición frecuente de nuevos servicios y productos, orientados a satisfacer la demanda de los consumidores, así como también la toma de decisiones. En tal sentido Arsham² señala:

En este mundo cada vez más complejo, la dificultad de las tareas de los decidores aumenta día a día. El decisor (una persona que tiene un problema) debe responder con rapidez a los acontecimientos que parecen ocurrir a un ritmo cada vez más veloz. Además, un decidor debe asimilar a su decisión un conjunto de opciones y consecuencias que muchas veces resulta desconcentrante.

² Arshan (2011) Administración, Tercera Edición, Práctica Hall Hispanoamericana, S.A. México (p.3)

Se infiere a que las decisiones de rutina se toman rápidamente quizás inconscientemente, sin necesidad de diseñar un proceso detallado de consideraciones no obstante, cuando las decisiones son difíciles o elementales, es primordial tomarse el tiempo para decidir sistemáticamente. En tal sentido, las decisiones críticas son las que no pueden salir mal ni fracasar, se debe confiar en el propio juicio y aceptar la responsabilidad. De modo que, si el educando participa en la elaboración de estrategias, estaría además de estar enriqueciendo su acervo académico, a través de diferentes actividades que le sirven de reforzadores en la toma de decisiones.

Finalmente es conveniente señalar, que el diseño de estrategias de cultura financiera pretende crear vínculos de compromiso y respeto con el entorno, en donde se logre una interacción positiva de la institución, y sirva como invitación directa a que formen parte de una nueva sociedad de conocimiento que deseen transformar de manera integral el entorno, siendo personas conscientes y reflexivas que quieran comunicar y crear nuevos espacios educativos y que rescaten los valores, formación integral de los estudiantes de Banca y finanzas en el IUFRONT, modificando las actividades y acciones para la formación integral, que además permita la inclusión financiera.

Del problema planteado anteriormente se generan las siguientes interrogantes: ¿Qué hacer para la promoción de una cultura tributaria en los estudiantes del periodo 2017- 2018 de Banca y Finanzas del Instituto Universitario de la Frontera (IUFRONT), ubicado en el municipio San Cristóbal, estado Táchira? ¿Cuáles son las características de los estudiantes de Banca y Finanzas del IUFRONT? ¿Qué nivel de educación y cultura financiera manejan los estudiantes de Banca y Finanzas? ¿Cuáles son los productos y servicios financieros utilizados por los estudiantes de Banca y Finanzas del IUFRONT?

Se procede a establecer como objetivo general el siguiente: Proponer estrategias orientadas a la promoción de la cultura financiera en los estudiantes del periodo 2017- 2018 de Banca y Finanzas del Instituto Universitario de la Frontera (IUFRONT), ubicado en el municipio San Cristóbal, estado Táchira; y como Objetivos Específicos se plantearon los siguientes: 1) Diagnosticar el nivel socio económico de los estudiantes de Banca y Finanzas del Instituto

Universitario de la Frontera (IUFRONT), ubicado en el municipio San Cristóbal, estado Táchira; 2) Identificar el nivel de educación y cultura financiera que manejan los estudiantes de Banca y Finanzas del Instituto Universitario de la Frontera (IUFRONT); 3) Conocer los productos y servicios financieros utilizados por los estudiantes de Banca y Finanzas del IUFRONT; 4) Diseñar estrategias orientadas a la promoción de la cultura financiera en los estudiantes del periodo 2017- 2018 de Banca y Finanzas del Instituto Universitario de la Frontera (IUFRONT), ubicado en el municipio San Cristóbal, estado Táchira.

Por otra parte, las limitantes de esta investigación pueden estar dadas por su misma naturaleza, que involucra la investigación, dada por los sujetos de estudio debido a que la subjetividad es un elemento que no puede ser descartado en las personas encuestadas, al momento de responder las interrogantes plasmadas en el instrumento a aplicar, asimismo, puede constituirse en limitante la resistencia al cambio que manifiesten los directivos de la organización en su aceptación e incorporación de las estrategias que se propongan

Esta investigación se realiza con la finalidad de brindar a los estudiantes de Banca y Finanzas del IUFRONT de dotar de estrategias orientadas a la promoción de la cultura financiera, de manera que hace referencia a la enseñanza de dichas habilidades, prácticas y conocimientos con los que afrontar en una mejor posición los retos básicos de índole financiera, ante la complejidad de productos y servicios financieros existentes, el hecho de tener cultura financiera permite conocer las distintas alternativas disponibles para gestionar correctamente el dinero. El poseer una mayor cultura financiera facilita la toma de decisiones bien fundamentadas, convirtiéndose de este modo la educación financiera en una herramienta muy eficiente para proteger tanto a los ahorristas como a los inversionistas.

Los aportes de la investigación será un mayor conocimiento de los estudiantes en la sociedad, la motivación hacia la participación, el ofrecimiento de conocimientos financieros, y otros temas de interés que logren captar la atención de los jóvenes estudiantes de Banca y Finanzas, tanto del instituto como de otras casas de estudio, se debe mencionar que, de no existir una

cultura financiera el estado está en el deber de formular un programas educativos, orientado a especificar la importancia de la labor de las diferentes entidades financieras de crear y divulgar en forma continua, información al colectivo.

Desde el punto de vista teórico este trabajo profundizará los conocimientos financieros, se puede decir que el desarrollo de este trabajo de investigación aportará argumentos objetivos, reales y confiables de información que serán útiles para otros investigadores que realicen temas vinculados a las finanzas, y que además permitirán enmarcar este trabajo en los lineamientos de investigación establecidos por autores que han escrito sobre el tema. Desde el aspecto social: esta investigación servirá para el colectivo en general, teniendo en cuenta las necesidades específicas según el segmento que se trate.

En el plano metodológico, se destaca que este trabajo empleará diversas técnicas de recolección de la información, tales como la observación directa y la encuesta y como instrumento un cuestionario que se aplicara a los sujetos inmersos en la investigación, así como la estructuración de un cuadro de variables que permitirá discriminar en forma objetiva los principales componentes a estudiar. El instrumento permitirá recopilar la opinión de los estudiantes y vincularlos estrechamente con los objetivos específicos planteados anteriormente, para darle mayor relevancia en el tratamiento de la información que soportará la presente investigación. Desde el punto de vista práctico contribuye a incrementar el conocimiento financiero de los estudiantes.

El desarrollo de la presente investigación está circunscrito en el ámbito de en los estudiantes del periodo 2017- 2018 de Banca y Finanzas del Instituto Universitario de la Frontera (IUFRONT), ubicado en el municipio San Cristóbal, estado Táchira. De allí que, los resultados que se obtengan sólo se consideran válidos para este contexto. Sin embargo, los resultados como su propuesta podrían ser utilizados y aplicables en cualquier otra institución donde se evidencien las mismas condiciones evidenciadas en la presente investigación.

Es fundamental para las investigaciones examinar estudios previos que antecedan al fenómeno; es decir, tomando en cuenta el marco teórico de los

mismos. Los antecedentes según Duarte y Parra³ estos constituyen la forma de relacionar el problema de investigación con un marco concreto de estudios previos, que permite definir su alcance y comprender sus implicaciones”., entre los que se puede señalar algunas investigaciones realizadas dentro y fuera del país, con el fin de obtener un conocimiento a través de los mismos. En este sentido, los antecedentes constituyen una fuente importante de información, tomando en cuenta que son experiencias investigativas previas sobre el tema a tratar. A continuación se presentan algunos antecedentes de investigación:

Aguilar y Ortiz⁴ (2013) presentaron una investigación titulada “Diseño de un programa de educación y cultura financiera para los estudiantes de modalidad presencial de la titulación en administración en banca y finanzas”. Los temas referentes a crisis financieras y también del sistema financiero en la población han sido renuentes a lo largo de las últimas décadas con gran importancia socio económica, razón por la cual se debe educar y culturizar a la población para que pueda estar protegido de cierta manera frente a los riesgos y crisis; además se busca implementar la cultura del ahorro.

La presente investigación se sustenta en función del diagnóstico que se aplicó mediante la técnica de la “Encuesta para determinar el nivel de educación y cultura financiera”, y como instrumento se aplicó un cuestionario que incluyó 8 preguntas (ENFIN), misma que estuvo estructurada en cuatro secciones: 1. conocimiento y entendimiento, 2. planificación financiera, 3. control financiero, 4. productos y servicios; cuyos resultados determinaron que los niveles de educación y cultura financiera de los profesionales en formación de la titulación de Banca y Finanzas de la UTPL se ubicaron entre bajo y medio.

Las preguntas estuvieron relacionadas con temas como: cálculo de una división, el valor del dinero en el tiempo, el pago de intereses de un préstamo,

³ Duarte y Parra (2014) Lo que debes saber sobre un trabajo de Investigación. Maracay, Venezuela. Graficolor, C.A. Tercera Edición. (p.64)

⁴ Aguilar y Ortiz (2013) Diseño de un programa de educación y cultura financiera para los estudiantes de modalidad presencial de la titulación en administración en banca y finanzas”. 2013, Trabajo de Grado presentado como requisito final para obtener la Titulación en Administración en Banca y Finanzas ante la Universidad Técnica Particular de Loja en Ecuador.

cálculo del interés simple y compuesto, riesgo y rendimiento, definición de inflación y concepto de diversificación. Bajo este escenario se generó un plan como el diseño de un programa enfocado a estudiantes universitarios, que pretende concientizar y educar a los estudiantes, y por ende a todas las personas en lo que se refiere al manejo, planeación y control de sus finanzas personales en pro de precautelar su bienestar financiero. Se tomó este antecedente para la investigación ya que la metodología sirve de base y en cuanto a las bases teóricas,

En este mismo orden de ideas, para la elaboración de una investigación se hace necesaria la fundamentación teórica para darle el sustento necesario a la investigación, el cual sirve para explicar las relaciones entre las variables que componen el problema y dan soporte a la investigación.

Por estrategia para la administración, básicamente se entiende la adaptación que se hace de los recursos y habilidades de la organización al entorno cambiante, aprovechando las oportunidades y evaluando los riesgos que se presentan en función de objetivos y metas. Se recurre a las estrategias en situaciones inciertas, cuando éstas no están estructuradas, no son controlables, es decir en aquellas situaciones donde hay otro bando cuyo comportamiento no podemos pronosticar. Tener un propósito estratégico implica tener una visión sobre el futuro; esto debe permitir orientar, descubrir, explorar, en relación a la organización.

Cada individuo tiene su mapa mental, su guía de comportamiento, lo que llamamos su cultura personal. Mucha de esa cultura personal está formada por los patrones de comportamiento que comparte con su grupo social, es decir, parte de esa cultura consiste en el concepto que tiene de los mapas mentales de los otros miembros de la sociedad, Bell⁵ define cultura como todo aquello que es "...material o inmaterial (creencias, valores, comportamientos y objetos concretos), que identifica a un determinado grupo de personas, y surgen de sus vivencias en una determinada realidad". Ahora bien definiendo Cultura financiera, la misma puede aproximar a algo más o menos como el conjunto de valores, creencias y actitudes compartidas por una sociedad respecto a las

⁵ Bell, (2007) Cinco ensayos sobre tributación en Colombia. Cuadernos N.6 (p.56).

finanzas. Lo que se traduce en una conducta manifestada en el conocimiento permanente de aspectos financieros con base en la razón, la confianza y la afirmación de los valores de ética personal, respeto a la ley, responsabilidad ciudadana y solidaridad social.

En otro orden de ideas, en el estudio, definir la metodología a ser utilizada en concordancia con los objetivos de investigación constituye una parte de vital importancia para el desarrollo del mismo. Según el señalamiento de Lerma González⁶ : “En la metodología, se presenta un conjunto de procedimientos ordenados que se siguen para establecer lo significativo de los hechos y fenómenos hacia los cuales está encaminado el interés de la investigación”. Es decir, la misma, tiene por finalidad dar a conocer todos los aspectos metodológicos mediante el cual se conduce la investigación con la finalidad de dar respuesta, con bases científicas, a los objetivos propuestos. Contempla los siguientes aspectos: Tipo de investigación, diseño de investigación, población y muestra, técnica de recolección de datos y análisis e interpretación de información.

En el tipo de investigación, con base en este señalamiento, se fundamenta en un estudio bajo enfoque cuali-cuantitativo, descriptivo, con apoyo de un estudio de campo, de carácter transeccional con diseño No Experimental. En lo referente el enfoque cualitativo, al Gómez⁷ expresa que este generalmente: “...utiliza primero para descubrir y refinar preguntas de investigación. A veces, pero no necesariamente, se prueban hipótesis. Con frecuencia se basa en métodos de recolección de datos sin medición numérica, sin conteo”. El estudio en el análisis de resultado presentara el análisis cualitativo de los mismos.

Por otra parte, la investigación se fundamenta en un enfoque cuantitativo y descriptivo, en cuanto al paradigma cuantitativo señala Sabino⁸ que: “Este tipo de operación se efectúa, naturalmente, con toda la información numérica resultante de la investigación”. Es decir, aquella en la que se recogen y

⁶ Lerma G., Héctor D. (2009) *Metodología de la Investigación. Propuesta, Anteproyecto y Proyecto*. (4ª. ed.). Bogotá, Colombia. Ecoe Ediciones, (p 6).

⁷ Gómez, Wilmer (2008). *La Naturaleza de la Investigación*. Caracas, Venezuela: Editorial Biosfera, (p. 60).

⁸ Sabino, Carlos (2007). *El Proceso de Investigación. Una Introducción Teórico-Práctica*. Caracas, Venezuela: Panapo, (p. 134.)

analizan datos cuantitativos sobre los aspectos relacionados con la investigación. El estudio por tanto determinó las dimensiones de estudio con sus respectivos indicadores para ser sujetos de medición correspondiente.

Ahora bien, mediante el conocimiento del universo poblacional y la muestra a seleccionar, se sigue con el proceso metodológico en el presente estudio. Con relación a lo expuesto, la población está referida al universo de investigación, es decir, los sujetos de estudio con características similares. Para Chávez⁹ : “La población de un estudio es el universo de la investigación sobre el cual se pretende generalizar los resultados. Está constituido por características o estratos que permitan distinguir los sujetos de otros”. En el presente estudio la población corresponde a 279 estudiantes del periodo 2017 – 2018 de todos los semestres y turnos.

La muestra es una parte de la población, o sub - conjunto de un conjunto de elementos que resulta de la aplicación de un proceso, según Galaldón citado por Arias¹⁰ es:

...es una parte de la población, o sea, un número de individuos u objetos seleccionados científicamente, cada uno de los cuales es un elemento del universo. La muestra es obtenida con el fin de investigar, a partir del conocimiento de sus características particulares, las propiedades de una población.

La muestra en una investigación, se define como una parte representativa de un conjunto, población o universo, cuyas características debe reproducir en pequeño lo más exactamente posible. Según Rivas y González citados por Luna y Chaves¹¹ consideran que una muestra: “es una parte de una población o subconjunto de un conjunto de elementos que resulta de la aplicación de un proceso, con el objeto de investigar las propiedades de la población de donde fue extraída”. En el caso particular de este estudio, debió seleccionarse el

⁹ Chávez, Nilda (2004). *Introducción a la Investigación Educativa*. Venezuela: Editorial Graficas, S.A., (p. 21.)

¹⁰ Arias (2006): *El Proyecto de Investigación .Introducción a la Metodología Científica*. 5ta Edición Editorial Espíteme. Caracas. Venezuela.(p.70)

¹¹ Luna y Chaves (2011) *Evolución de proyectos* Mc. Graw Hill México. Editorial Oikas Barcelona España. (p.45)

tamaño de la muestra según la formula de Sheaffer y otros¹² para poblaciones en proporciones:

$$n = \frac{4 * N * p * q}{(N-1) * E^2 + 4 * p * q}$$

n = Tamaño de la muestra =?

N = Población

p = probabilidad de éxito = 0,5

q = probabilidad de fracaso = 0,5

E²= Error seleccionado por el Investigador

E = error muestral = 8%

$$n = \frac{4 * 250 * (0.5) * (0.5)}{(250-1) (0.08)^2 + 4 * (0.5) * (0.5)}$$

$$n = 279 / 278 * 0.0064 + 1 = 279 / 2.7792$$

n = 100.02 ≈ 100 sujetos de estudio.

En cuanto a la técnica de recolección de datos, Acuña¹³ define este procedimiento de la siguiente manera: "Consiste en un medio utilizado para registrar la información que se obtiene durante el proceso de recolección". Como técnica se utiliza la encuesta y como instrumento a ser aplicado a los sujetos un cuestionario. La encuesta según Méndez¹⁴: "...permite el conocimiento de las motivaciones, actitudes, opiniones de los individuos con relación a su objeto de investigación".

En el orden seguido, para la recolección de los datos se aplica un cuestionario dirigido a los sujetos de estudio, el cual se formula a partir de la Operacionalización de las variables. Al respecto, Arias¹⁵ refiere que se trata de una: "Modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un

¹² Sheaffer (1999) Estadística Aplicada a los Negocios y a la Economía. Tercera Edición. McGraw Hill. (p.59)

¹³ Acuña (1999). Metodología de la investigación 2da Edición México: Mc Graw Hill. Colombia.(p.38)

¹⁴ Méndez, Carlos (2004). Metodología, Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación. (4a. ed.). Bogotá, Colombia: Editorial Mc.Graw-Hill, (p. 106).

¹⁵ Arias (2006) *Ibidem*. (p.76)

instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas. Se le denomina cuestionario autoadministrado porque debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador”.

Las variables, según Bavaresco¹⁶ (2006), "representan diferentes condiciones, cualidades, características o modalidades que asumen los objetos en estudio desde el inicio de la investigación". Es un elemento de una fórmula, proposición o algoritmo que puede adquirir o ser sustituido por un valor cualquier. Los valores que una variable es capaz de recibir pueden estar definidos dentro de un rango.

¹⁶ Bavaresco (2006) *Proceso Metodológico en la Investigación. (Cómo Hacer un diseño de Investigación)*. Maracaibo, Venezuela: Editorial de la Universidad del Zulia, (p. 90).

Cuadro 1: Operacionalización de Variables

Objetivo General: Proponer estrategias orientadas a la promoción de la cultura financiera en los estudiantes del periodo 2017- 2018 de Banca y Finanzas del Instituto Universitario de la Frontera (IUFRONT), ubicado en el municipio San Cristóbal, estado Táchira.				
Objetivos Específicos	Variable Real (Dimensiones)	Definición Nominal	Indicadores	Ítems
Diagnosticar el nivel socio económico de los estudiantes de Banca y Finanzas del Instituto Universitario de la Frontera (IUFRONT), ubicado en el municipio San Cristóbal, estado Táchira	Nivel Socio- económico		Sexo Edad Estado Civil Ocupación Carga Familiar Nivel de Ingresos Origen de los ingresos Destino de los gastos Ahorros Destino del dinero	1 2 3 4 5-6 7 8 9 10 11
Identificar el nivel de educación y cultura financiera que manejan los estudiantes de Banca y Finanzas del Instituto Universitario de la Frontera (IUFRONT);	Conocimiento		Productos y servicios Destino de los ingresos Relación Situación económica actual Nivel de endeudamiento Importancia de la cultura Información financiera Medios electrónicos Criterios financieros Control Presupuestos Registro	12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23

Cuadro 1: Operacionalización de Variables

Objetivos Específicos	Variable Real (Dimensiones)	Definición Nominal	Indicadores	Ítems
Conocer los productos y servicios financieros utilizados por los estudiantes de Banca y Finanzas del IUFRON	Productos y servicios financieros		Sistema financiero Tiempo Subsistemas financieros Productos financieros Calificación de los servicios Razones Satisfacción	24 25 26 27 28 29 30

Capítulo I

Diagnóstico del nivel socio económico de los estudiantes de Banca y Finanzas del Instituto Universitario de la Frontera (IUFRONT), ubicado en el municipio San Cristóbal, estado Táchira.

En el presente capítulo se analiza el nivel socioeconómico de los estudiantes en aspectos tales como: el nivel de ingresos, origen de los ingresos destino de los gastos, así como también el nivel de ahorro y el destino del dinero.

Antecedentes

Uno de los pasos fundamentales en todo estudio consiste en indagar los trabajos investigativos que anteceden al fenómeno a tatar; es decir, tomar cuenta el marco referencial de los mismos. A decir de Bavaresco¹⁷: “Quien o quienes con anterioridad han estudiado esa problemática, aunque sea con variables diferentes o con la mismas variables, pero en temporalidad diferente, son apoyos referenciales como antecedentes”. Acota que los acervos de carácter documental o bien bibliográfico representan antecedentes, hecho que permite estar informado sobre el problema que se investiga. Bajo este señalamiento, a continuación se realiza la descripción de los estudios relacionados con la presente investigación.

Bases Teóricas

Según Arias¹⁸ (2012), las bases teóricas están formadas por: “un conjunto de conceptos y proposiciones que constituyen un punto de vista o enfoque determinado, dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado” (p.39). Estas permiten desarrollar los aspectos conceptuales del tema objeto de estudio. Es evidente entonces, la revisión necesaria de teorías, paradigmas, estudios, entre otros, vinculados al tema para posteriormente construir una

¹⁷ Bavaresco, A. (2006). *Proceso Metodológico en la Investigación. (Cómo Hacer un diseño de Investigación)*. Maracaibo, Venezuela: Editorial de la Universidad del Zulia, p. 55.

¹⁸ Arias F. (2006) *El proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica*. Quinta Edición. Editorial Episteme. Caracas. Venezuela.p.39

posición frente a la problemática que se pretende abordar. A continuación se presentan las bases teóricas que sustentan la presente investigación.

Estudio Socioeconómico

El estudio Socioeconómico de un proyecto es la comparación de los beneficios y costos atribuibles del mismo desde el punto de vista de la sociedad con el objetivo de emitir un juicio sobre algún aspecto y su aporte al bienestar de la sociedad. El estudio busca caracterizar a los estudiantes de banca y finanzas del Instituto Universitario de la Frontera (IUFROnt).

La evaluación los procesos sociales y económicos de los estudiantes puede aportar un perfil en cuanto a la cultura financiera de los mismos. El resultado de dicho estudio es determinante para decidir las estrategias más convenientes para el fomento de la cultura. La segunda etapa corresponde a la evaluación cuantitativa del proyecto.

La rentabilidad que se intenta medir es más bien una rentabilidad desde el punto de vista intangible, en términos del bienestar del conglomerado estudiantil y de la sociedad. Todo proyecto debe ser evaluado desde el punto socio económico, debido a que ello contribuye a determinar el bien que ello le hace a la sociedad conociendo los hábitos de la población según su condición social y económica. De allí que se busca determinar conocer el nivel socio económico de los estudiantes de banca y finanzas del IUFROnt. (www.scribd.com/.../Formato-De-Estudio-Socioeconómico)¹⁹

Proceso Metodológico

El tipo de investigación representa al conjunto de estrategias a emplear para el desarrollo del estudio, indicando de manera estructurada y funcional las etapas de dicho proceso. De acuerdo con la naturaleza y características del problema, así como basado en los objetivos de investigación, la modalidad del estudio científico que mejor se ajusta a este trabajo es la de una investigación de campo descriptivo, con una exhaustiva investigación documental mediante

¹⁹ Estudio-Socioeconómico (s/f) Disponible en www.scribd.com/.../Formato-De-Estudio-Socioeconómico [consulta 10 de abril 2018]

la cual se recaban los datos directamente de la realidad objeto de estudio concatenados en una amplia base de referencia bibliográfica.

La investigación se presenta como una investigación de campo por cuanto permite al investigador estudiar la realidad allí presente. Según Ramírez²⁰ “Es el tipo de investigación a través del cual se estudian los fenómenos sociales en su ambiente natural” Es decir, en este tipo de investigación los datos se recogen directamente del lugar donde se desarrolla la problemática. En cuanto a la investigación descriptiva Hernández, Fernández y Baptista²¹ señalan que los estudios descriptivos buscan “especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis”; así pues, se utiliza este tipo de investigación porque se proponen estrategias orientadas a la promoción de la cultura financiera en los estudiantes del periodo 2017- 2018 de Banca y Finanzas del Instituto Universitario de la Frontera (IUFRONT), ubicado en el municipio San Cristóbal, estado Táchira.

Las técnicas de recolección de datos son las distintas formas o maneras de obtener la información, entre ellas: la observación directa, el análisis documental, análisis de contenido, y otros. Mientras que los instrumentos son los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información Duarte y Parra²² los define de la siguiente manera: "Consiste en un medio utilizado para registrar la información que se obtiene durante el proceso de recolección". Para la investigación se utilizó una encuesta tipo cuestionario la cual fue producto de la Operacionalización de variables que uso preguntas con alternativas cerradas, policotómicas de selección múltiple (Anexo A).

La Universidad Pedagógica Experimental Libertador²³, plantea que la validez se refiere “...al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir”. De este modo, se capta de manera significativa, exacta y

²⁰ Ramírez (2014) Cómo Hacer un Proyecto de Investigación. Caracas: Editorial Carhel, C.A. (p.68).

²¹ Hernández, Fernández y Baptista (2010) Metodología de la Investigación. Segunda Edición. México. Editorial McGraw-Hill. (p.60)

²² Duarte y Parra (2014) Lo que debes saber sobre un trabajo de Investigación. Maracay, Venezuela. Graficolor, C.A. Tercera Edición (p.31)

²³ Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2016) Manual de Trabajos de Grado, de Especialización, Maestría y Tesis Doctorales. Caracas, Venezuela. (FEDUPEL). (p.54)

satisfactoria aquello que es objeto de investigación. Con ella se pretende observar hasta qué punto es representativo el instrumento del contenido que se desea medir. Una vez elaborado el instrumento este se sometió a la consideración a través del “Juicio de Expertos”, cabe destacar que para la determinación de la validez del instrumento que se aplicó, se establecieron aspectos como: (a) pertinencia, referida a los ítems que tengan relación con la investigación; (b) coherencia, que el ítem este bien estructurado, y (c) claridad, si los ítems son definidos con claridad y sencillez. (Anexo B)

Resultados

A continuación se muestran los resultados obtenidos a través de la aplicación del instrumento de recolección de datos, orientados a dar respuesta al objetivo general, en tal sentido, los datos se presentan, mediante el procesamiento, análisis e interpretación de los datos obtenidos, los mismos fueron procesados a través en Microsoft Office Excel 2013, para posteriormente evaluar los resultados apoyados por las frecuencias absolutas representadas por el porcentaje más alto de cada ítem, lo que permitió interpretar las características que presentan los sujetos asociados a la muestra en la variable del estudio. Los resultados se tabularon en forma manual estos permiten observar el comportamiento de cada uno de los indicadores de estudio, para dar significado a los datos, haciendo el análisis respectivo tanto cuantitativo como cualitativo que permitirá dar respuesta a cada uno de los objetivos específicos de la investigación, para posteriormente diseñar la propuesta.

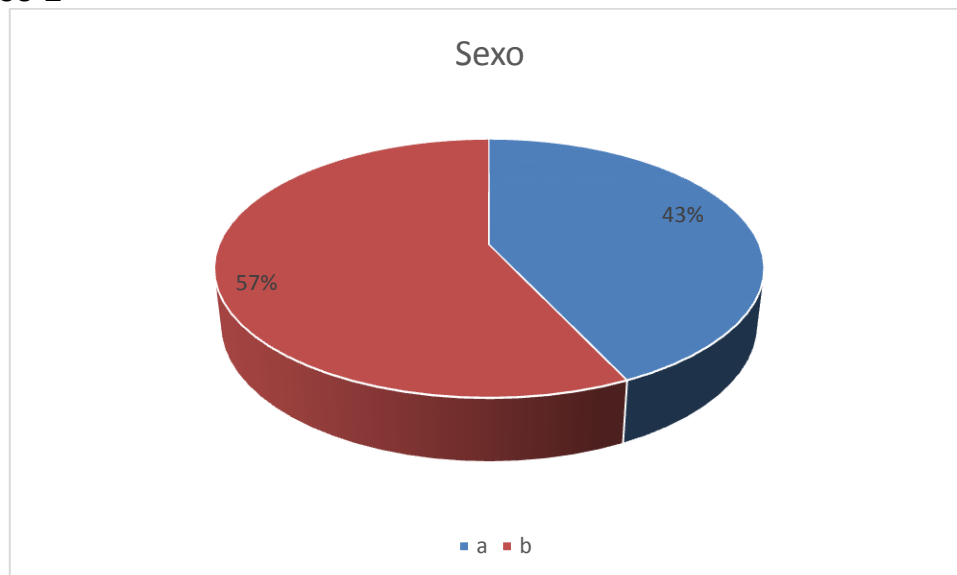
1. Género:

Cuadro 2

PROPOSICIÓN	f (a)	%
a) Masculino	43	43
b) Femenino	57	57
TOTAL	100	100%

Fuente: Datos del cuestionario aplicado

Grafico 1



Fuente: Cuadro 2

Se observa en el grafico anterior que más de la mitad de la población, el 57% de estudiantes del período 2017- 2018 de Banca y Finanzas del Instituto Universitario de la Frontera (IUFRONT), son del sexo femenino.

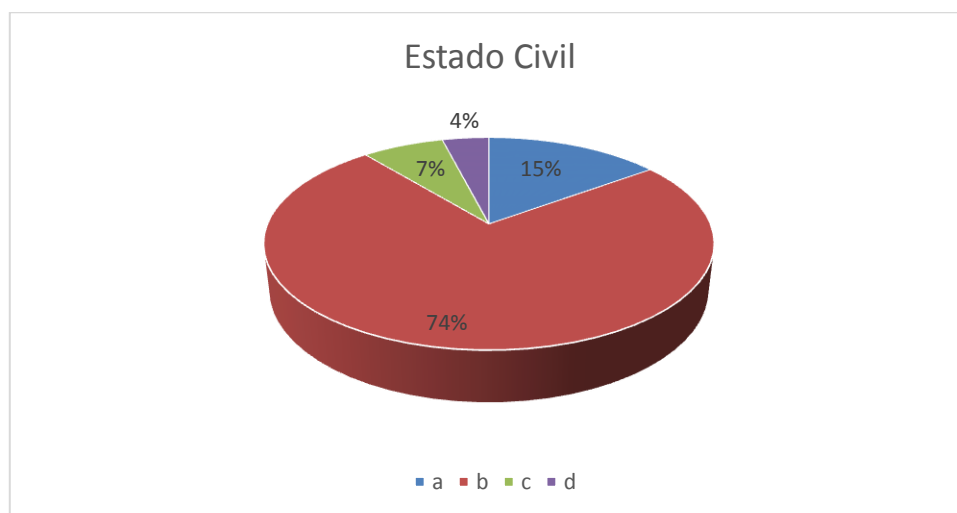
2. Su edad se encuentra entre:

Cuadro 3

PROPOSICIÓN	f (a)	%
a) Menos de 18 años	15	15
b) 18-22 años	74	74
c) 23-27 años	7	7
d) Más de 27 años	4	4
TOTAL	100	100%

Fuente: Datos del cuestionario aplicado

Gráfico 2



Fuente: Cuadro 3

La edad de la mayoría de estudiantes de Banca y Finanzas según el 74% oscila entre 18 y 22 años.

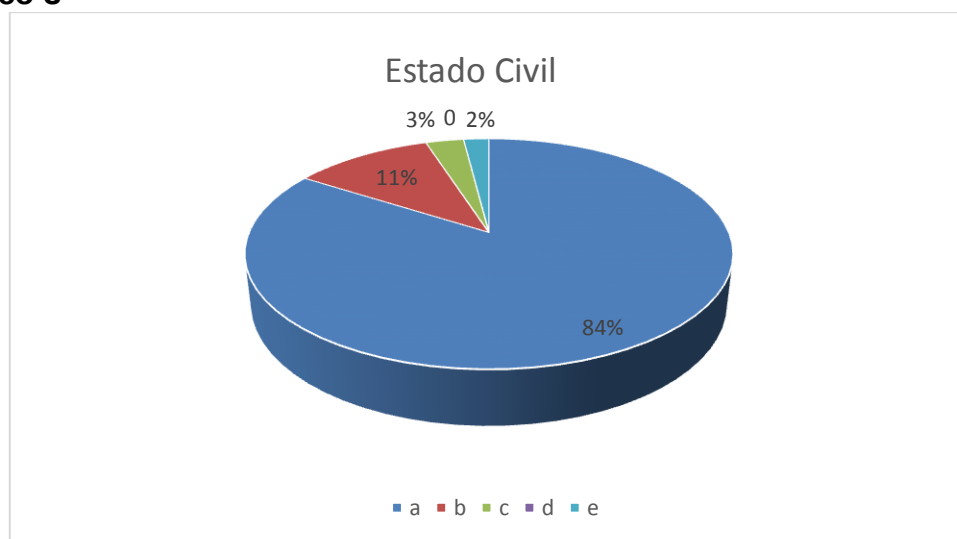
3. Su estado civil:

Cuadro 4

PROPOSICIÓN	f (a)	%
a) Soltero	84	84
b) Casado	11	11
c) Divorciado	3	3
d) Viudo	0	0
e) Unión Libre	2	2
TOTAL	100	100%

Fuente: Datos del cuestionario aplicado

Gráfico 3



Fuente: Cuadro 4

Según se visualiza en el gráfico anterior el 84% de los estudiantes son solteros.

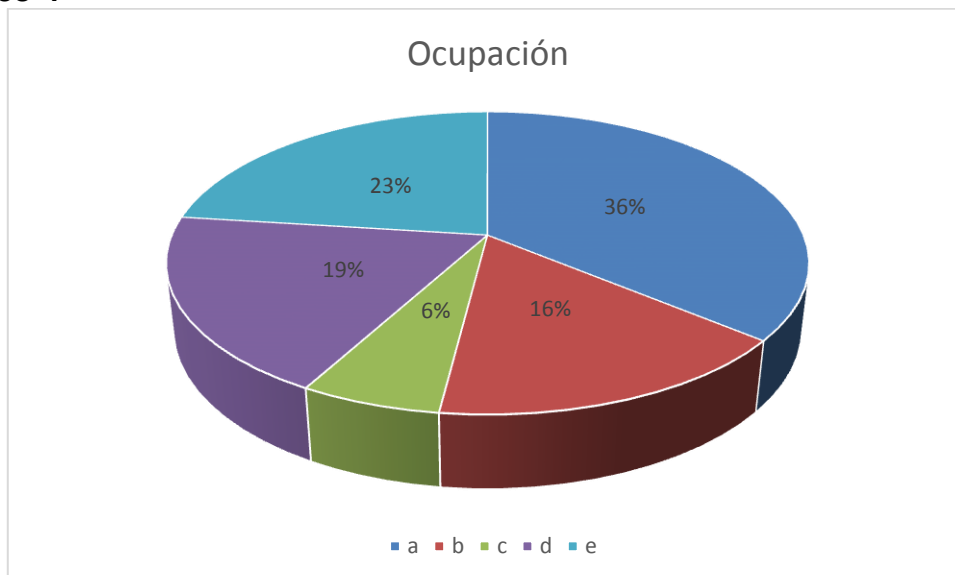
4. Su ocupación, además de ser estudiante es:

Cuadro 5

PROPOSICIÓN	f (a)	%
a) Empleado Privado	36	36
b) Empleado Público	16	16
c) Negocio Propio	6	6
d) No tiene	19	19
e) Prefiere no Contestar	23	23
TOTAL	100	100%

Fuente: Datos del cuestionario aplicado

Grafico 4



Fuente: Cuadro 5

Un 36% trabaja como empleado privado, un 23% prefirió no contestar.

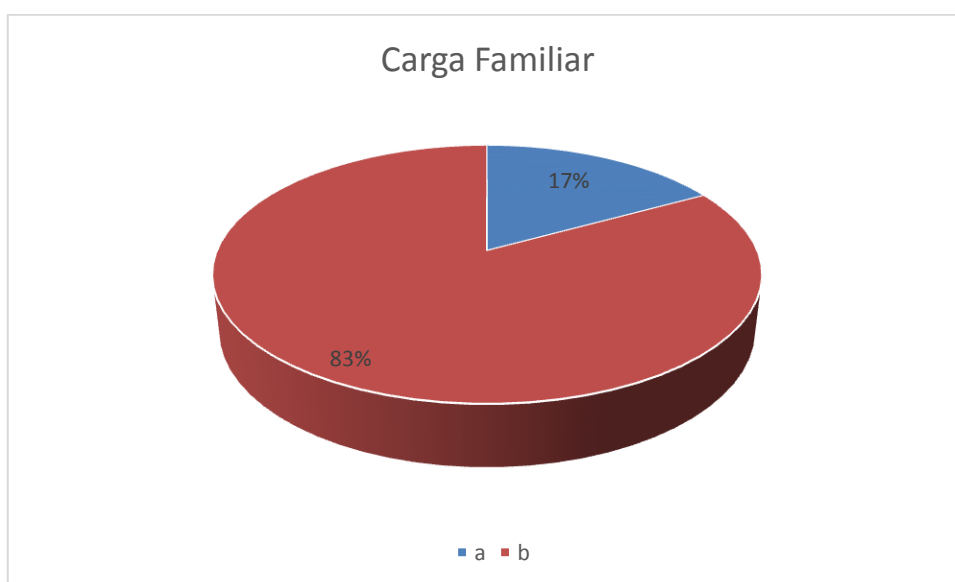
5. Posee carga familiar:

Cuadro 6

PROPOSICIÓN	f (a)	%
a) Si	17	17
b) No	83	83
TOTAL	100	100%

Fuente: Datos del cuestionario aplicado

Grafico 5



Fuente: Cuadro 6

Un 83% de los estudiantes no tiene carga familiar.

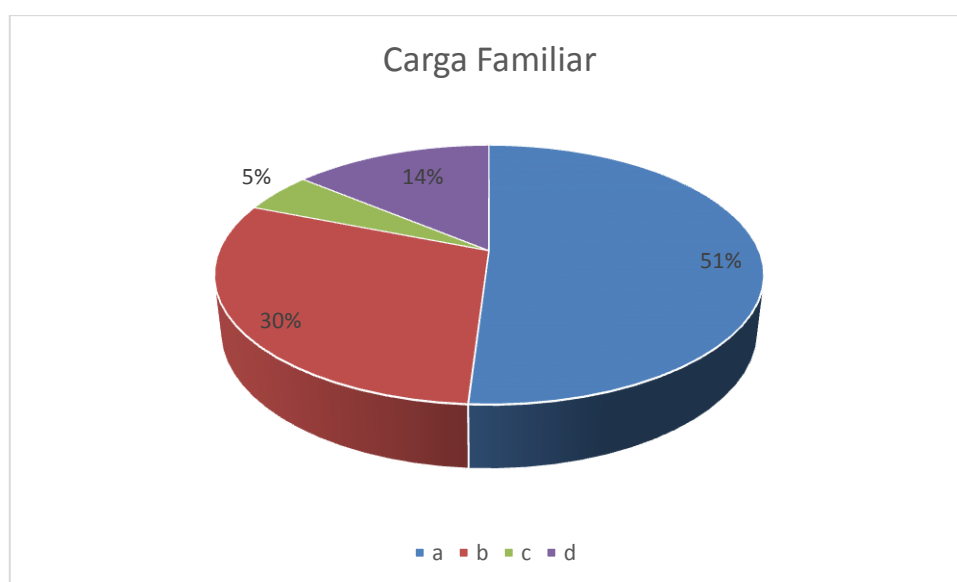
6. Actualmente con quien vive:

Cuadro 7

PROPOSICIÓN	f (a)	%
a) Padres	51	51
b) Familia	30	30
c) Amigos	5	5
d) Solo	14	14
TOTAL	100	100%

Fuente: Datos del cuestionario aplicado

Grafico 6



Fuente: Cuadro 7

La mayoría representada por un 51% vive aun con sus padres.

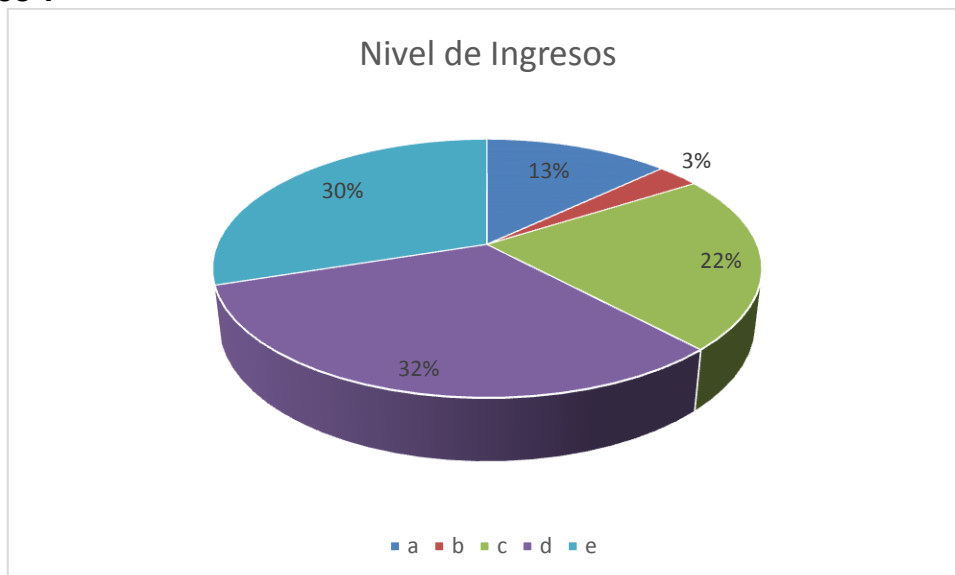
7. Su nivel de ingreso mensual se encuentra en:

Cuadro 8

PROPOSICIÓN	f (a)	%
a) Superior a 10 sueldos mínimos mensuales	13	13
b).-Entre 6 y 10 sueldos mínimos mensuales	3	3
c). Ingresos entre 3 a 5 sueldos mínimos mensuales	22	22
d). 2 sueldos mínimos mensuales	32	32
e) 1 sueldo mínimo mensual	30	30
TOTAL	100	100%

Fuente: Datos del cuestionario aplicado

Gráfico 7



Fuente: Cuadro 8

Según se puede observar que la mayoría representada no posee un alto nivel de ingresos, el 32% devenga ingresos de 2 salarios mínimos y 30% de un salario mínimo.

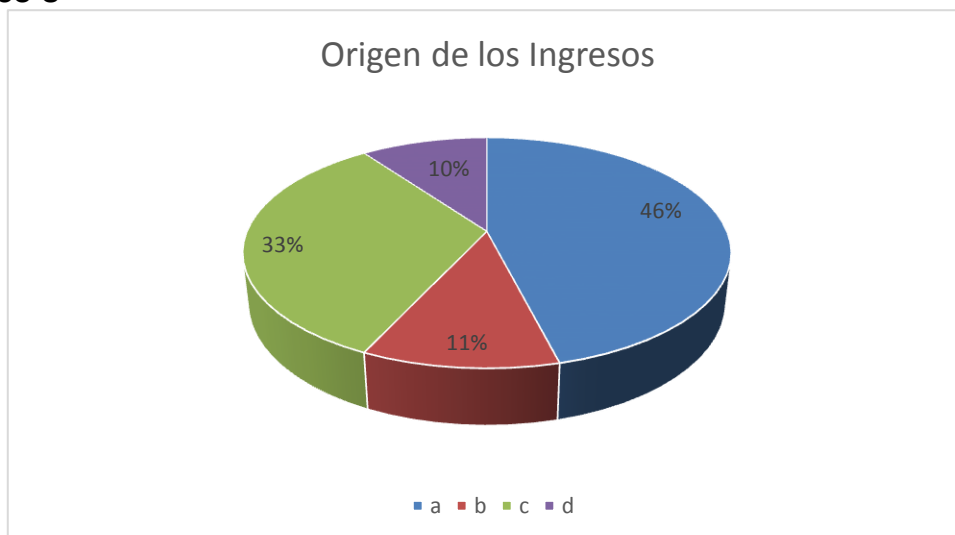
8. Sus Ingresos provienen de:

Cuadro 9

PROPOSICIÓN	f (a)	%
a) Por trabajo	46	46
b) Por mesada	11	11
c) Por negocio propio	33	33
d) Otro	10	10
TOTAL	100	100%

Fuente: Datos del cuestionario aplicado

Gráfico 8



Fuente: Cuadro 9

El origen de los ingresos de los estudiantes en su mayoría proviene de su trabajo.

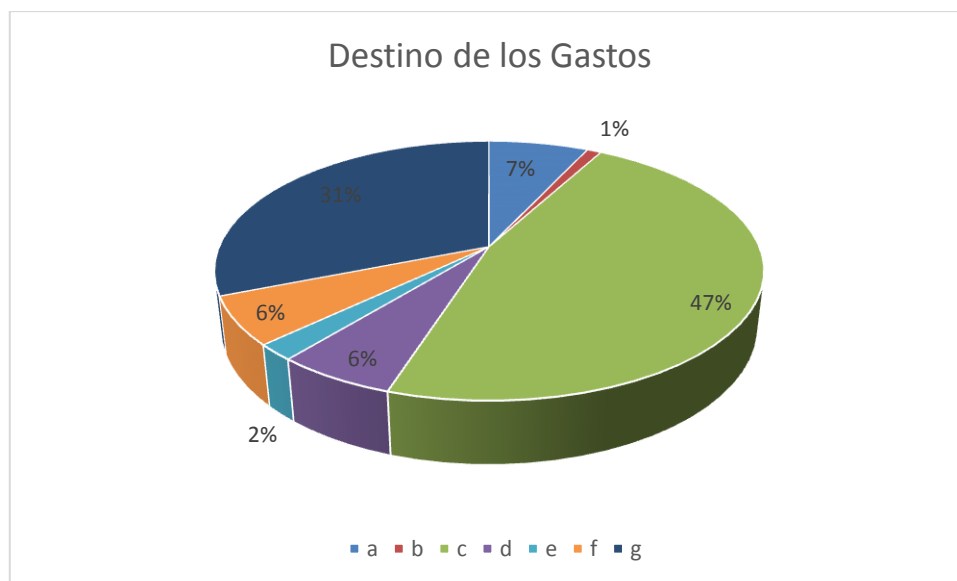
9. El principal destino de sus gastos es:

Cuadro 10

PROPOSICIÓN	f (a)	%
a) Educación	7	7
b) Entretenimiento	1	1
c) Alimentación	47	47
d) Arriendo	6	6
e) Transporte	2	2
f) No sabe	6	6
g) Prefiere no contestar	31	31
TOTAL	100	100%

Fuente: Datos del cuestionario aplicado

Gráfico 9



Fuente: Cuadro 10

La mayoría de los gastos están destinados según el 47% a la alimentación.

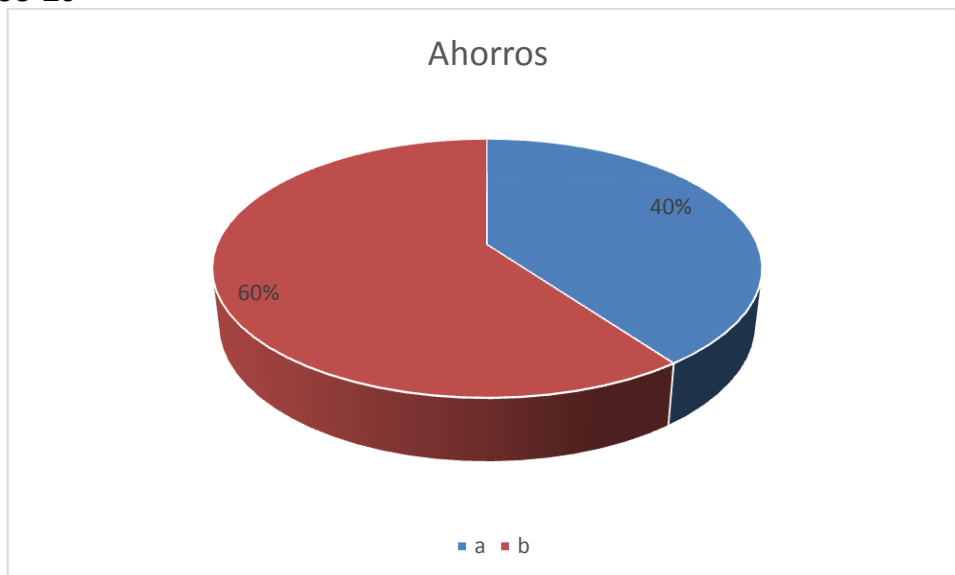
10. Actualmente posee ahorros:

Cuadro 11

PROPOSICIÓN	f (a)	%
a) Si	40	40
b) No	60	60
TOTAL	100	100%

Fuente: Datos del cuestionario aplicado

Gráfico 10



Fuente: Cuadro 11

Un 60% de los sujetos manifiesta que no tiene ahorros.

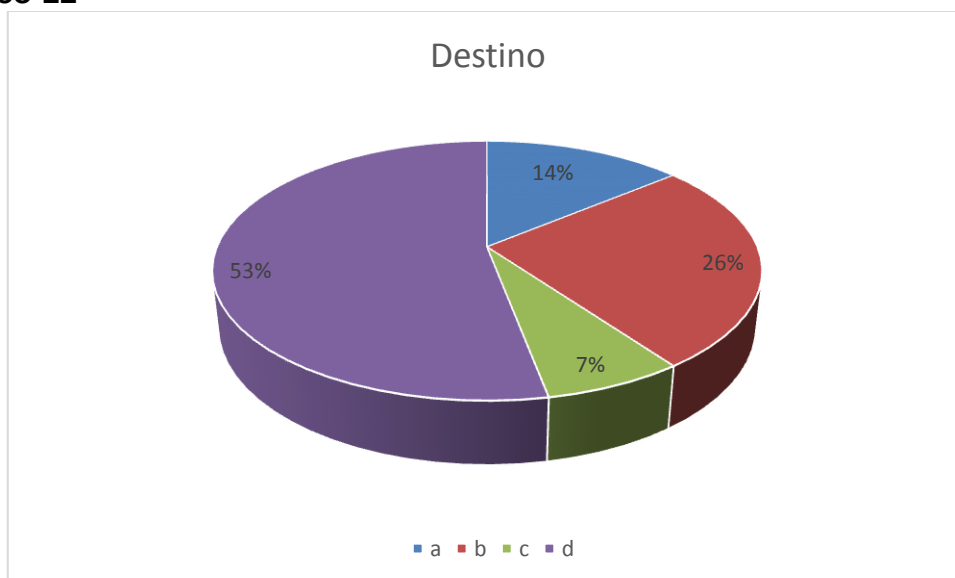
11. Si le sobra dinero en el mes lo utiliza en:

Cuadro 12

PROPOSICIÓN	f (a)	%
a) Ahorros	14	14
b) Inversiones	26	26
c) Gastos no necesarios	7	7
d) No sabe	53	53
TOTAL	100	100%

Fuente: Datos del cuestionario aplicado

Gráfico 11



Fuente: Cuadro 12

El 53 % de los estudiantes si le sobra dinero No sabe cual es el destino que le da.

Para la dimensión Socio económica los estudiantes de Banca y Finanzas del IUFRONT periodo 2017 – 2018, según la respuesta dada se tiene que la mas de la mitad de los estudiantes son del sexo femenino, que la edad oscila entre 18 y 22 años, en su mayoría solteros que poseen un empleo en el sector privado, sin carga familiar y que aún viven con sus padres, en su mayoría perciben ingresos por debajo de los 2 salarios mínimos mensuales cuyos ingresos provenientes de su empleo cuyos gastos son destinados en mayor proporción a la obtención de alimentos, que un poco menos de la mitad posee ahorros y que no conoce el destino de los ingresos sobrantes.

Capítulo II

Identificación del nivel de educación y cultura financiera que manejan los estudiantes de Banca y Finanzas del Instituto Universitario de la Frontera (IUFRONT).

En este capítulo se visualizan aquellos elementos importantes y necesarios para el óptimo funcionamiento y desarrollo del sistema financiero de un país en el cual se incluye la educación y cultura financiera como herramienta fundamental de la población.

Antecedentes

Gómez G²⁴., autor de la tesis titulada: “Propuesta para incrementar la cultura financiera en estudiantes universitarios en la ciudad de San Luis Potosí” Este trabajo de investigación tuvo como objetivo el Desarrollar una propuesta general para aumentar el conocimiento en relación a la cultura financiera en estudiantes universitarios en la ciudad de San Luís Potosí, SLP. El trabajo inicia por dar a conocer el concepto de cultura financiera, interpretándolo como el proceso por medio del cual se adquieren conocimientos, habilidades y capacidades que permiten tomar mejores decisiones en cuanto al manejo de los recursos, hacer juicios informados y saber a dónde acudir a pedir ayuda y asesoría para obtener una mayor rentabilidad del dinero.

Uno de los principales objetivos que persigue la cultura financiera según el autor del trabajo es estar mejor informados y preparados para usar productos y servicios financieros, siendo fundamental en el entorno actual, debido a que actualmente existe una mayor oferta tanto de los productos financieros.

La investigación es de carácter cuantitativo considerando los objetivos marcados en el proceso de investigación, el nivel al cual se accede en la cual se pretende evidenciar un fenómeno y sus variables causales es de tipo descriptivo, el diseño fue no experimental, considerando que solo se describen variables y estas no se manipulan, como técnica de recolección de información

²⁴ Gómez G (2015) “Propuesta para incrementar la cultura financiera en estudiantes universitarios en la ciudad de San Luis Potosí” Tesis para optar al grado de Maestría en Administración en la Universidad Autónoma de San Luis de Potosi en México.

fue encuesta que utilizó la escala de Likert, compuesta de 19 preguntas 4 de carácter general y 15 preguntas relacionadas con la cultura financiera, de manera tal que la recolección de información fuese efectiva.

La población de estudio fue de 990 estudiantes muestra investigación fue realizada conjuntamente en la Universidad Autónoma de San Luis Potosí y la Universidad Cuauhtémoc, integrada de 150 alumnos de nivel de licenciatura y representadas en un 50% cada una de las instituciones. El estudio permitió concluir que no es posible hablar de una cultura financiera homogénea entre los jóvenes de estas Universidades, debido a las diferencias que se encuentran en función de los grupos de edad, nivel socioeconómico, estado civil y ocupación, principalmente.

Resulta oportuno destacar que el estudio permitió encontrar algunas diferencias en relación con el género destacando que hay una mayor cantidad de féminas frente a los varones, evidenciando que un mayor porcentaje de mujeres consideran que están mejor organizadas en lo que se refiere a las finanzas personales. Igualmente el estudio señala que existen varios estándares de conducta en cuanto al manejo de las finanzas sobre todo en lo que respecta a los productos y servicios financieros, en el cual el principal medio de pago es el efectivo, así mismo manifestaron sentirse inseguros en cuanto al uso de créditos personales y en el uso de las tarjetas de crédito, la mayoría expresa que no puede ahorrar puesto que los ingresos que obtiene solo permiten cubrir las necesidades básicas. El estudio permite concluir que no es posible hablar de cultura financiera homogénea entre los jóvenes de estas Universidades, debido a las diferencias que se encuentran en función de los grupos de edad, nivel socioeconómico, estado civil y ocupación, principalmente.

El estudio anterior sirve de antecedente directo puesto que tiene relación con la temática abordada.

Rodríguez G. & Arias B²⁵. (2018) en su trabajo titulado “Cultura financiera, análisis del comportamiento y toma decisión” tuvo como finalidad profundizar en la influencia que tiene la forma en que se presenta la información para la toma de decisiones financieras, contrastada con un elemento trascendental como lo es la cultura financiera. En primer lugar, se realizó una investigación teórica, la cual identifica los conceptos básicos y las teorías que ayudaron a justificar la pregunta de investigación planteada, tales como los elementos de la economía del comportamiento y las finanzas conductuales, convirtiéndose en el apoyo para el análisis a realizar.

La investigación fue de tipo cualitativo, con un alcance exploratorio que lleva a un trabajo de campo y la segunda que indica las técnicas de recolección de la información, se hizo con un procedimiento de muestreo no probabilístico, puesto que solo se seleccionó personas que tuvieran trabajo y obtuvieran ingresos quienes aceptaron participar en la presente investigación. De esta manera, se utilizó la herramienta de muestreo a conveniencia por el acceso y disponibilidad de la información, se escogió como objeto de estudio el personal de la Universidad de La Salle, por la facilidad de obtener los resultados y teniendo en cuenta la participación en el semillero de investigación. La información se recolectó por medio de encuestas donde se conocieron las opiniones, las actitudes y los comportamientos de la muestra seleccionada, el instrumento estuvo estructurado de un apartado en el cual se recolectaron preguntas de tipo socio económico como: edad, género, nivel de ingresos, estado civil, ocupación, entre otras y en el cuerpo se manejaron 3 variables de estudio, siendo la financiación, la inversión y los gastos personales, con 9 ítems de respuesta dicotómicas.

Para continuar con el proceso, las encuestas de opinión se aplicaron a la comunidad Lasallista, donde se controlaron dos grupos o marcos con encuadre diferente utilizando el framing, esperando obtener un comportamiento de respuestas negativas para el marco A y positivas para el marco B, e identificando los rasgos y tendencias que presentan los individuos evaluados, y

²⁵ Rodríguez G. & Arias B. (2018) “Cultura financiera, análisis del comportamiento y toma decisión” Tesis presentada ante la Universidad de la Salle, Bogotá, para Obtener El Título Finanzas y Comercio Internacional Universidad de la Salle, Bogotá

cómo se evidencia la cultura financiera en las decisiones que toman estos mismos. Finalmente, se realizó una matriz donde se contrastan las respuestas obtenidas con cada una de las teorías, indicando cuales de estas ilustran los comportamientos de la población elegida dependiendo el marco tomado verificando si la teoría se acerca a la realidad diaria.

Las autoras concluyeron primeramente que, existen diversas teorías para explicar el comportamiento del ser humano, sin embargo, muchas veces estas teorías llevan a pensar que las decisiones en algunos casos se alejan de los parámetros normativos planteados. Las personas razonables no pueden ser racionales por definición, pero ello no es razón para dar juicio de valor y decir que una persona es irracional. Irracional, es una definición que va acompañada de emociones, creencias y cultura, las cuales influyen en la toma de decisión. Igualmente que el encuadre o framing, presentado en las encuestas aplicadas, evidentemente se pudo observar en los resultados obtenidos, donde se demostró que, aunque se presente la misma información, la respuesta depende del modo en que se interprete.

Por otra parte gracias a la evidencia de rasgos entre las edades, se determinó que los más jóvenes, tienden a tomar decisiones más arriesgadas y los de edades más altas, tienden a invertir más en lo que les genera comodidad mas no en financiamiento de nuevos proyectos, sin embargo, este componente va a depender de las características y creencias que tienen las personas al momento de la toma de decisiones, por lo que se concluye que, la cultura que viene del hogar y de sus creencias es completamente diferente.

El estudio anterior tiene relación directa con la temática abordada, además sirve a la presente investigación en cuanto al diseño utilizado y en cuanto a la cultura que sirve de apoyo a las bases teóricas utilizadas.

Bases Teóricas

Básicamente en el marco teórico se hará una compilación de todos lo referentes teóricos que sustentan, apoyan el presente estudio.

Finanzas

Este término proviene del latín “finis” cuyo significado es terminar, es un término cuya acepción tiene que ver con la forma de obtener y usar el dinero y que puede afectar tanto a los individuos, como a empresas, organizaciones y Estado, el mismo es definido por Gitman, L.²⁶ (2012) la define como: “El arte y la ciencia de administrar el dinero. A nivel personal, las finanzas afectan las decisiones individuales de cuánto dinero gastar de los ingresos, cuánto ahorrar y cómo invertir los ahorros”. Según la definición anterior es aquella forma en que un individuo adquiere y usa el dinero, los cuales utiliza para sus gastos y si tiene un excedente lo usa para ahorros.

En este orden de ideas, las finanzas estudian numerosos aspectos y elementos concernientes al proceso de la obtención y administración del dinero o capital, buscan mejorar las fuentes de las que se obtiene dinero y busca optimizar su utilización, que se puede derivar en su gasto o inversión. Es así, que tanto las finanzas como el conocimiento financiero son imprescindibles tanto para las finanzas personales, como para el manejo de los negocios, de allí la necesidad que todos los individuos deben entender la planificación así como también el uso de los recursos propios debido a que ello conlleva a alcanzar un mejor estándar en la calidad de vida. Toda persona al igual que las empresas u organizaciones deben planificar el uso de sus finanzas de manera racional determinando las metas y objetivos a alcanzar, así como también las estrategias a seguir que permitan la consecución de los objetivos trazados, esto para no perjudicar la estabilidad económica puesto que las decisiones financieras que se tomen en el presente tienen como resultado la obtención o no de un bienestar en el futuro, por ello es necesario poseer una educación y cultura financiera.

Educación

En la sociedad actual se vienen observando una serie de cambios económicos, sociales, políticos, culturales, tecnológicos e incluso de tipo pedagógico; caracterizados, en gran medida, por la incertidumbre en el futuro,

²⁶ Gitman, L. (2012). Principios de Administración Financiera. Editorial Pearson Educación. Decimosegunda edición. México. (p. 3)

donde cambian las demandas de la sociedad y de las personas, se establecen nuevas reglas de juego y surgen nuevos actores sociales. Cambios que al igual que al resto del mundo afectan profundamente a todos los países, dejando una huella imborrable; Venezuela, no escapa de esta realidad, donde el ámbito educativo, no se encuentra ajeno a estas transformaciones, debido a que juega un papel decisivo en el desarrollo del ser humano, en su enriquecimiento cultural y en el progreso económico, permitiendo una igualdad de oportunidad para todos.

La Educación, es un proceso que permite el desarrollo integral del individuo, realizando además la conservación y transmisión de la cultura a fin de asegurar su continuidad. Pero ¿Hasta dónde cumple verdaderamente con este postulado? El país en los actuales momentos no cuenta con un modelo educativo que se ajuste a los requerimientos que exigen las innovaciones tecnológicas, las cuales están requiriendo de cambios de los mapas conceptuales y paradigmáticos de quienes tienen la responsabilidad de orientar el proceso de enseñanza aprendizaje de los niños, jóvenes y adultos. En este sentido, Ezpeleta J²⁷. (2005), señala que

La educación venezolana deberá asumir un cambio imperativo en sus políticas porque la sociedad actual está urgiendo de una educación diferente con un fuerte contenido ético y profesional de sus administradores que le permita al educando la más armoniosa forma de convivencia con las nuevas dimensiones basadas en un aprendizaje significativo, las concepciones de la cultura, del saber científico y tecnológico. (p.147)

En consideración a lo planteado por el autor, el aprendizaje, combina lo que el individuo ya sabe con lo que desea saber, y vincula esta nueva información dentro del conocimiento, que es la memoria y luego procesa estos nuevos ideales y asociaciones para su posterior evocación, lo que induce a una persona a llevar a la práctica una acción. Es decir, estimula la voluntad de aprender. Aquí, el papel del docente es inducir motivos en los alumnos en sus aprendizajes y comportamientos para aplicarlos de manera voluntaria a los trabajos de clase.

²⁷ Ezpeleta J. (2005) Del Fraude a la Estafa, la Educación en Venezuela. Ediciones Faces I U.C.V. Caracas - Venezuela.

Educación Financiera

La necesidad de información no existe únicamente para un sector económico, ni para algún estrato social específico, es una necesidad general que no distingue edad, raza, ni credo, por ello toda persona, empresa, organización o Estado debe formarse en los distintos ámbitos económico, social cultural que el permita conocer y manejarse adecuadamente.

En relación con esto último, la educación financiera debe tomarse como un proceso necesario, para que toda persona conozca claramente cómo se desenvuelven y manejan las finanzas de manera que pueda sacar un máximo provecho en cuanto a su manejo y como es la participación en el mercado, por ello debe buscarse apoyo desde 3 pilares fundamentales como son: educación financiera, inclusión financiera y protección al consumidor financiero.

En la misma línea de pensamiento, Mejía²⁸ considera que la educación financiera es un proceso educativo que permite a los individuos desarrollar los conocimientos necesarios para el manejo de la economía personal, así como también el perfeccionamiento de destrezas, actitudes, valores y hábitos que le permitan el uso adecuado y correcto de los instrumentos y herramientas financieras para su propio provecho, lo que permite una mejor calidad de vida, así como también la toma de decisiones acertadas para las diferentes alternativas de inversión y gastos.

Según lo anteriormente descrito existe una correspondencia directamente proporcional entre el conocimiento sobre las finanzas y la calidad de vida de los individuos, que permite así tener una vida financiera sana fortaleciendo los consumos futuros a través del ahorro, los cuales si se realizan como instrumentos financieros se convierten en inversiones que se extienden en las futuras generaciones.

²⁸ Mejía, D. (2012). La educación financiera en América Latina y el Caribe SITUACIÓN ACTUAL Y PERSPECTIVAS. *SERIE POLÍTICAS PÚBLICAS Y TRANSFORMACIÓN PRODUCTIVA* N° 12 / 2013 https://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/OECD_CAF_Financial_Education_Latin_AmericaES. [Consulta 11 de marzo de 2018].

Actualmente la educación financiera se ha convertido en un tema de conciencia mundial, que permite cambios positivos en el comportamiento económico y en los niveles de educación. Según la OCDE²⁹ la educación financiera es aquel:

El proceso por el que los consumidores financieros/inversores mejoran su comprensión de los productos financieros, conceptos y riesgos y, a través de la información, la enseñanza y/o el asesoramiento objetivo, desarrollan las habilidades y confianza para adquirir mayor conciencia de los riesgos y oportunidades financieras, tomar decisiones informadas, saber dónde acudir para pedir ayuda y tomar cualquier acción eficaz para mejorar su bienestar financiero.

En este sentido, los programas de educación financiera son una añadidura significativa de los procesos de inclusión financiera y las medidas de reducción de la pobreza puesto que los índices no son iguales para todas las regiones. Este proceso ayuda a mejorar los procesos y actitudes de los individuos ante la información recibida de productos y servicios financieros de manera que mejoren la calidad de vida de las personas facilitando la evaluación tanto de riesgos como oportunidades que maximicen la toma de decisiones.

Por otra parte debe destacarse que en las economías de Latinoamérica han crecido en los últimos diez años, mas sin embargo los niveles de pobreza y desigualdad han tenido un incremento sostenido, donde tanto la población de tipo urbana como rural siguen siendo excluidos financieramente, cuestión esta última que es un obstáculo para el crecimiento y desarrollo económico y social de la región. Esto conlleva a transmitir conocimiento a las personas indistintamente de la clase social buscando disminuir la brecha entre exclusión e inclusión, lo que permitirá a la población conocer el manejo adecuado de sus finanzas personales que a la vez le permitan usar adecuadamente los productos y servicios financieros así como también beneficiarse de inversiones en mercados financieros con más desarrollo, de allí la necesidad de buscar que los individuos desarrollen habilidades y aptitudes que permitan un cambio positivo que le permita la administración adecuada de sus finanzas y recursos,

²⁹ OCDE. (2005). Principios y buenas prácticas para la concienciación y Educación Financiera. Recuperado de http://www.bde.es/webbde/es/secciones/prensa/EdU_Financiera_final.pdf [Consulta 10 de abril de 2018]. (p. 31).

además ello permite un mayor conocimiento de las políticas económicas y sociales.

Cultura

Etimológicamente la palabra cultura proviene del latín cultus que significa “cultivo” y a su vez se deriva de la palabra colere que significa “plantar” “cuidar”. Por otra parte en la lengua latina, entre los romanos, tenía el sentido de la agricultura, y se refería al cultivo de la tierra para la producción, la cual aún se conserva cuando en estas civilizaciones se habla de la cultura de la soja del arroz, entre otras. Taylor citado por Chiavenato³⁰, considera que la cultura es:

...aquel todo complejo que incluye el conocimiento, las creencias, el arte, la moral, el derecho, las costumbres, y cualesquiera otros hábitos y capacidades adquiridos por el hombre. La situación de la cultura en las diversas sociedades de la especie humana, en la medida en que puede ser investigada según principios generales, es un objeto apto para el estudio de las leyes del pensamiento y la acción del hombre.

Según lo citado, cada individuo tiene su mapa mental, su guía de comportamiento, lo que puede llamarse cultura personal, mucha de esta cultura está formada por los patrones de comportamiento que comparte un apersona con su grupo social, es decir, parte de ella consiste en el concepto que se tiene de los mapas mentales de los otros miembros de la sociedad, Bell³¹ define cultura como todo aquello que es “...material o inmaterial (creencias, valores, comportamientos y objetos concretos), que identifica a un determinado grupo de personas, y surgen de sus vivencias en una determinada realidad”. Según lo expresado por el autor puede decirse que es el conjunto de ideas, comportamientos, símbolos y prácticas sociales, que se transmiten y se aprenden de generación en generación. La misma puede ser aplicada en varios contextos como: organizacional, política, clásica, física y otras que depende dela sociedad en la cual está inserta, la misma está en constante evolución, porque a través del tiempo van cambiando los patrones culturales que son

³⁰ Chiavenato (2012) Introducción a la Teoría General de la Administración. Mc Graw Hill. México D.F., México (p. 31)

³¹ Bell, (2007) Cinco ensayos sobre cultura en Colombia. Cuadernos N.6. Revista Provincia, No. 9, julio-diciembre, (p. 56).

afectados por nuevas formas de pensamiento inherentes en el desarrollo humano. Para Hofstede³² La cultura es la "programación colectiva de la mente" y "distingue a los miembros de un grupo humano de otro".

Cultura Financiera

Actualmente a nivel mundial en los diferentes países cobra importancia particularmente a partir de la crisis financiera cobra importancia la cultura financiera, debido a que los individuos deben contar con ciertas habilidades y conocimientos que le permitan enfrentarse a la diversidad de productos y servicios financieros que se ofrecen hoy en día, para lo cual necesita tomar decisiones de inversión y financiamiento que le permitan hacer frente a las situaciones cotidianas que puedan presentarse en el sistema financiero. Hay que cambiar la educación como se viene haciendo de manera de crear cultura financiera, hay que cultivar la cultura financiera para asegurar el presente y el futuro, al cultivarla se estará en el camino correcto para tomar las mejores decisiones en la gestión financiera.

Gestión Financiera

Todo aquello que tiene relación con el dinero, inversión, administración y su posesión está ligado directamente a lo que se conoce como gestión financiera y su manejo eficiente para que de esta manera sea rentable; de allí que el objetivo que se busca a través de él es la maximización del, al respecto los autores Brealey R., Myers S., y Allen F.³³ opinan que:

La gestión financiera ...comprende el diseño de objetivos, selección de estrategias y políticas, ejecución de acciones y aplicación de mecanismos de control relacionados con las decisiones de inversión y financiamiento, considerando sus implicaciones tanto para el corto como para el largo plazo. (p.6)

Según los autores citados, este tipo de gestión determina el uso óptimo de las herramientas de gestión financiera a través de la cual puede lograrse un mejor desempeño, traducido en resultados superiores a nivel de inversiones y acceso a fuentes variadas de financiamiento.

³² Hofstede, G. (2001). Consecuencias de la cultura: diferencias internacionales en valores relacionados con el trabajo. Estados Unidos: Sage Publicaciones. (p.10)

³³ Brealey R., Myers S., y Allen F. (2005) Principios de Finanzas Corporativas Novena edición. México. McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. DE C.V. (p. 356)

Resultados

A continuación se presentan los resultados obtenidos en la segunda dimensión de estudio, manteniendo la población anterior.

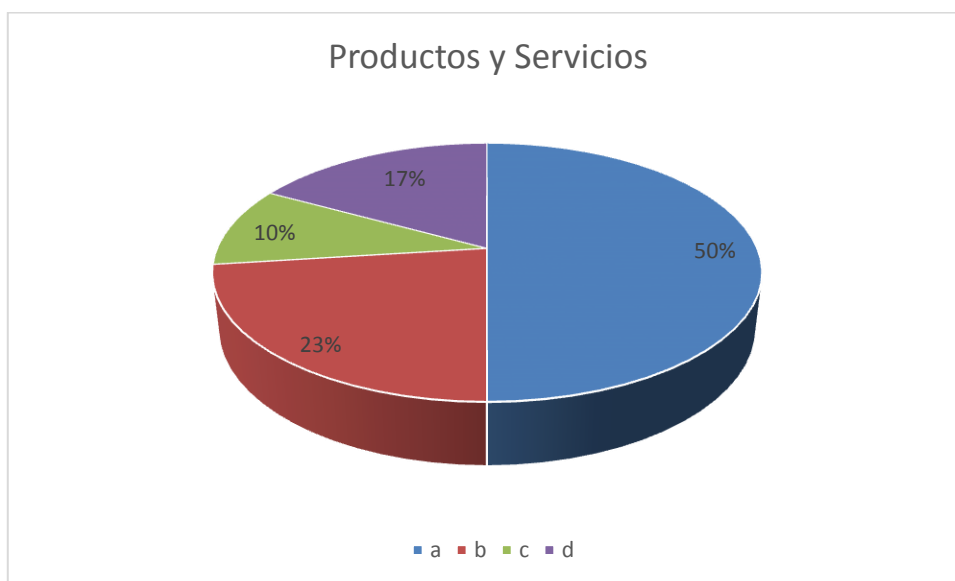
12. Conoce usted los productos y servicios ofrecidos por las Instituciones Financieras

Cuadro 13

PROPOSICIÓN	f (a)	%
a) Si	50	50
b) No	23	23
c) No sabe	10	10
d) Prefiere no contestar	17	17
TOTAL	100	100%

Fuente: Datos del cuestionario aplicado

Gráfico 12



Fuente: Cuadro 13

La mitad de los estudiantes encuestados representados por el 50%, manifestaron tener conocimiento acerca de los productos y servicios ofrecidos por las instituciones financieras. Ello es importante para el presente estudio, puesto que el tener conocimientos facilita la aplicación de estrategias en los estudiantes, sin embargo, es necesario realizar una nivelación de los conocimientos.

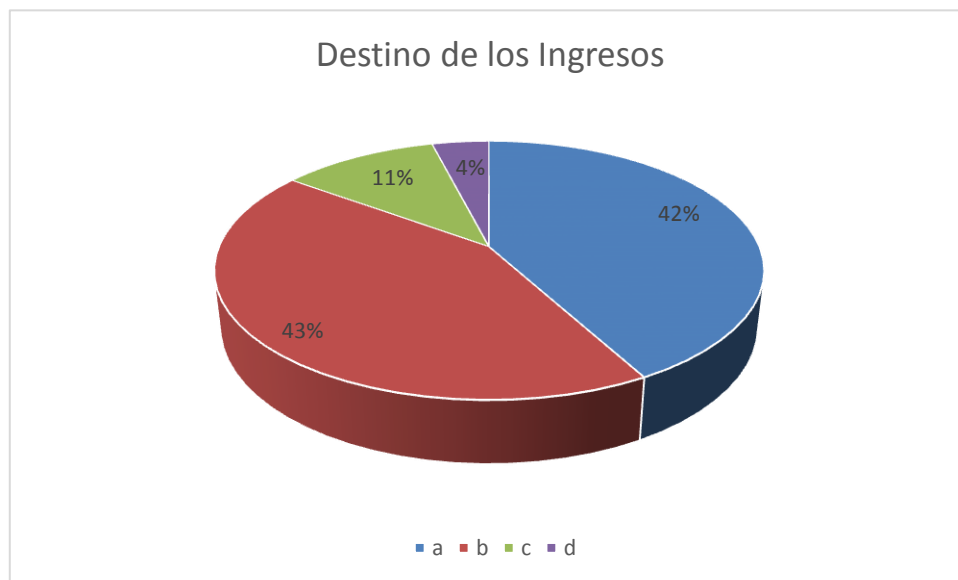
13. Si usted tuviera disponibilidad de dinero los destinaría para:

Cuadro 14

PROPOSICIÓN	f (a)	%
a) Ahorro	42	42
b) Inversión	43	43
c) Consumo	11	11
d) Otro	4	4
TOTAL	100	100%

Fuente: Datos del cuestionario aplicado

Gráfico 13



Fuente: Cuadro 14

El 43% de los estudiantes manifiesta que de tener disponibilidad de dinero lo destinaría a ahorros, mientras que otro porcentaje significativo del 42% realizaría inversiones.

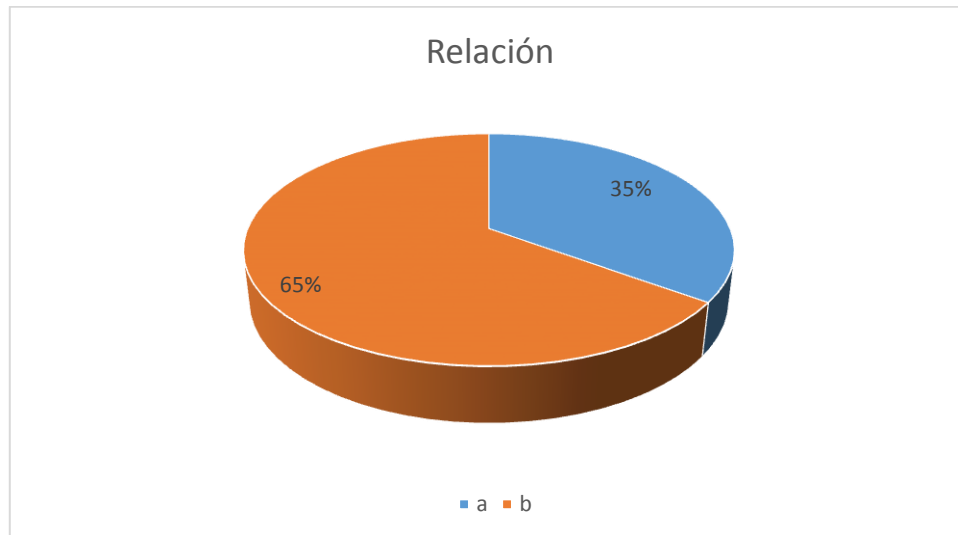
14. Conoce la diferencia entre Riesgo y Rentabilidad

Cuadro 15

PROPOSICIÓN	f (a)	%
a) Si	35	35
b) No	65	65
TOTAL	100	100%

Fuente: Datos del cuestionario aplicado

Gráfico 14



Fuente: Cuadro 15

La mayoría representada por el 65% de los estudiantes manifestó que no conoce claramente la diferencia entre Riesgo y Rentabilidad. Es importante que los estudiantes estén claro en el significado de estos términos.

15. Su condición económica actual es:

Cuadro 16

PROPOSICIÓN	f (a)	%
a) Alta	3	3
b) Media	40	40
c) Baja	45	45
d) No sabe	9	9
TOTAL	100	100%

Fuente: Datos del cuestionario aplicado

Gráfico 15



Fuente: Cuadro 16

Los estudiantes del IUFRONT de Banca y Finanzas en promedio poseen una condición económica baja el 45% y un 40% media.

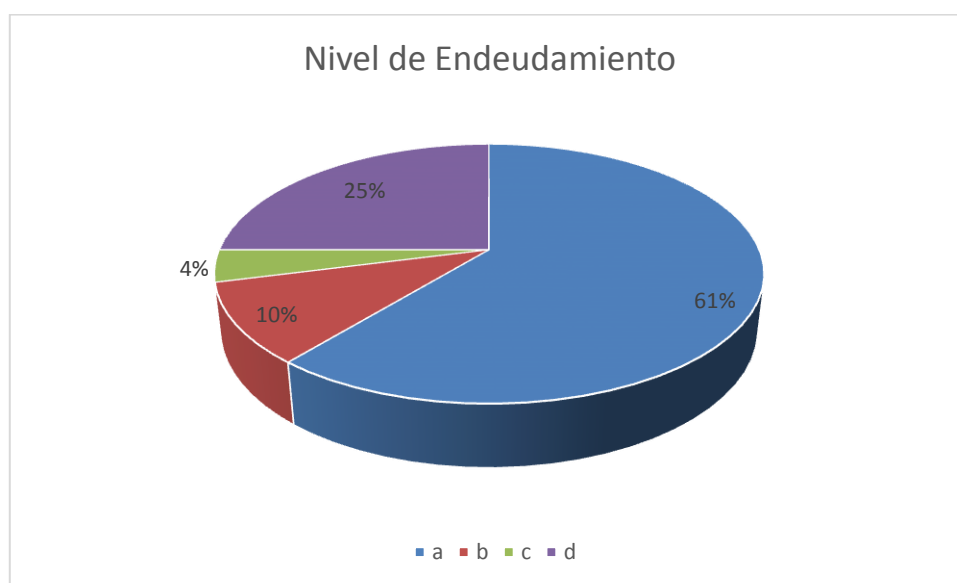
16. Su nivel de endeudamiento es:

Cuadro 17

PROPOSICIÓN	f (a)	%
a) Alta	61	61
b) Media	10	10
c) Baja	4	4
d) No sabe	25	25
TOTAL	100	100%

Fuente: Datos del cuestionario aplicado

Gráfico 16



Fuente: Cuadro 17

El 61% indicó que poseen un alto nivel de endeudamiento, sería importante conocer cuál es el destino de la deuda, para una mejor orientación de las estrategias.

17. El tener una cultura financiera es importante para sus finanzas personales

Cuadro 18

PROPOSICIÓN	f (a)	%
a) Si	93	93
b) No	7	7
TOTAL	100	100%

Fuente: Datos del cuestionario aplicado

Gráfico 17



Fuente: Cuadro 18

El 93% de los estudiantes considero importante el poseer una cultura financiera de manera que le ayude n las finanzas personales, igualmente ello contribuye a su formación profesional como estudiante de la carrera contabilidad y finanzas.

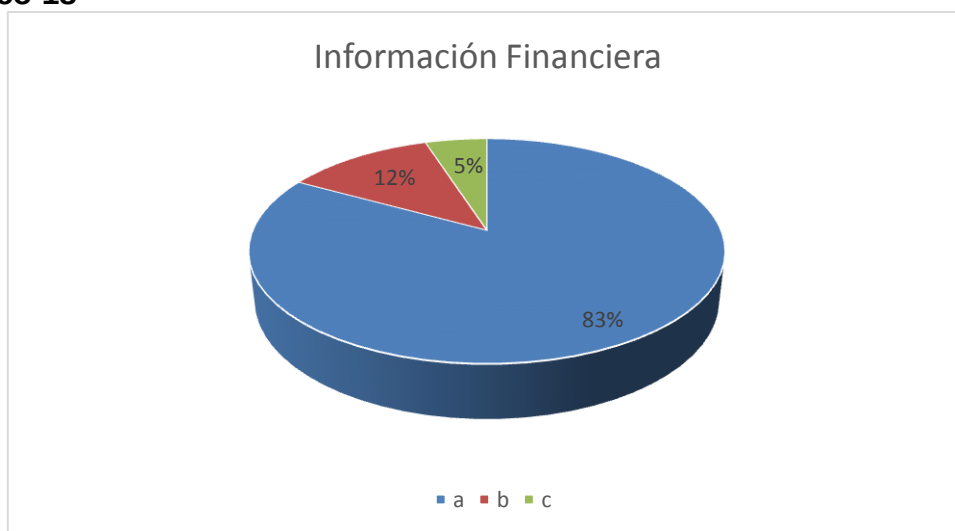
18. Una persona que esté bien informada en los aspectos financiero, económico, político y social tomara mejores decisiones.

Cuadro 19

PROPOSICIÓN	f (a)	%
a) Si	83	83
b) No	12	12
c) No sabe	5	5
TOTAL	100	100%

Fuente: Datos del cuestionario aplicado

Gráfico 18



Fuente: Cuadro 19

El 83% considera que es importante estar bien informado en los aspectos financiero, económico, político y social, puesto que ello contribuye a tomar mejores decisiones.

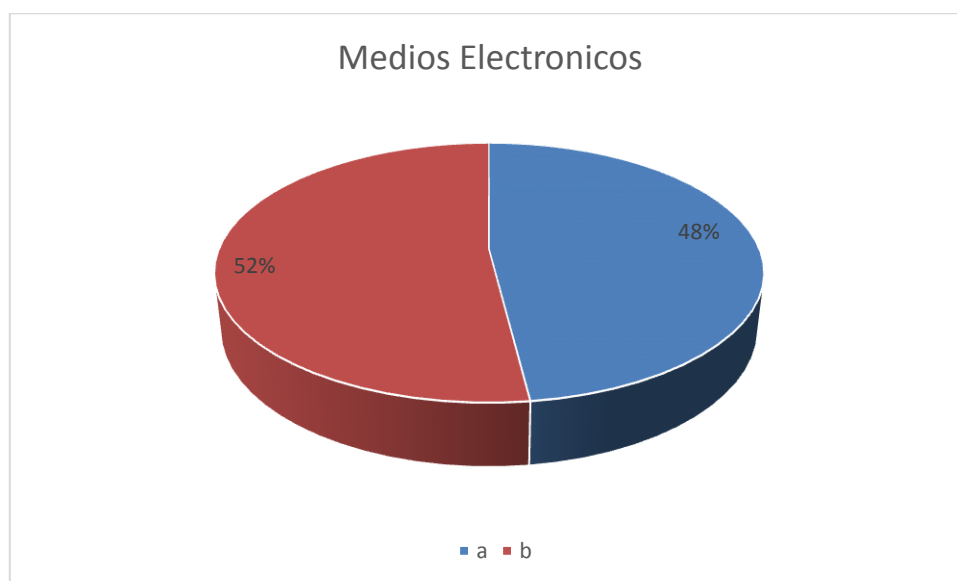
19.- Usa medios electrónicos para monitorear su situación financiera

Cuadro 20

PROPOSICIÓN	f (a)	%
a) Si	48	48
b) No	52	52
TOTAL	100	100%

Fuente: Datos del cuestionario aplicado

Gráfico 19



Fuente: Cuadro 20

El 48% de los sujetos utiliza los medios electrónicos para monitorear la situación financiera. Ello es una buena práctica utilizar la tecnología para controlar los productos y servicios financieros, además ayuda a realizar las transacciones de manera más rápida, sin necesidad de movilización.

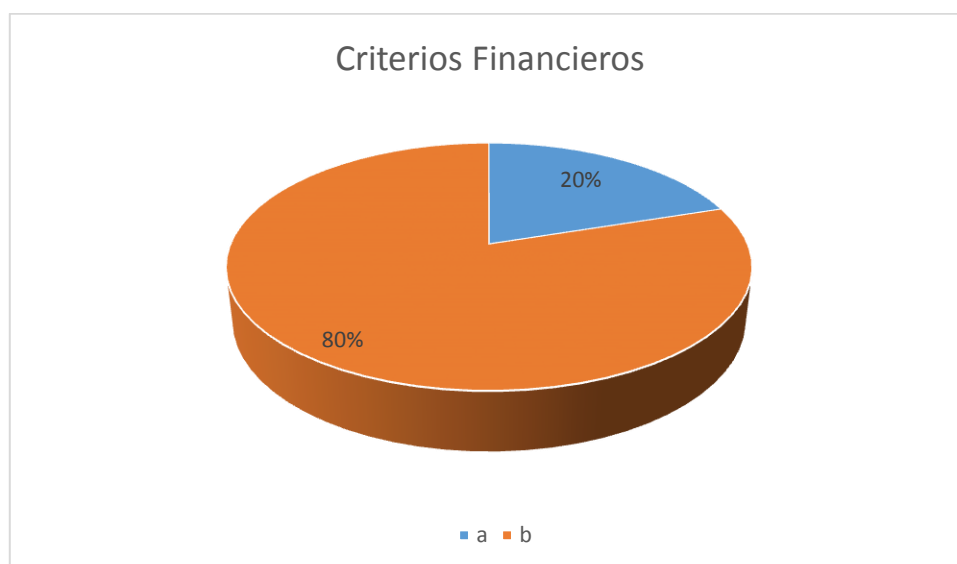
20. Toma en cuenta criterios financieros al planear alguna inversión

Cuadro 21

PROPOSICIÓN	f (a)	%
a) Si	20	20
b) No	80	80
TOTAL	100	100%

Fuente: Datos del cuestionario aplicado

Gráfico 20



Fuente: Cuadro 21

Un 80% de los estudiantes manifiesta no tomar en cuenta los criterios Financieros al momento de planear inversiones. Según la respuesta aportada se visualiza que las inversiones se realizan por oportunidad, sin ningún criterio definido que indique el riesgo o la rentabilidad del mismo.

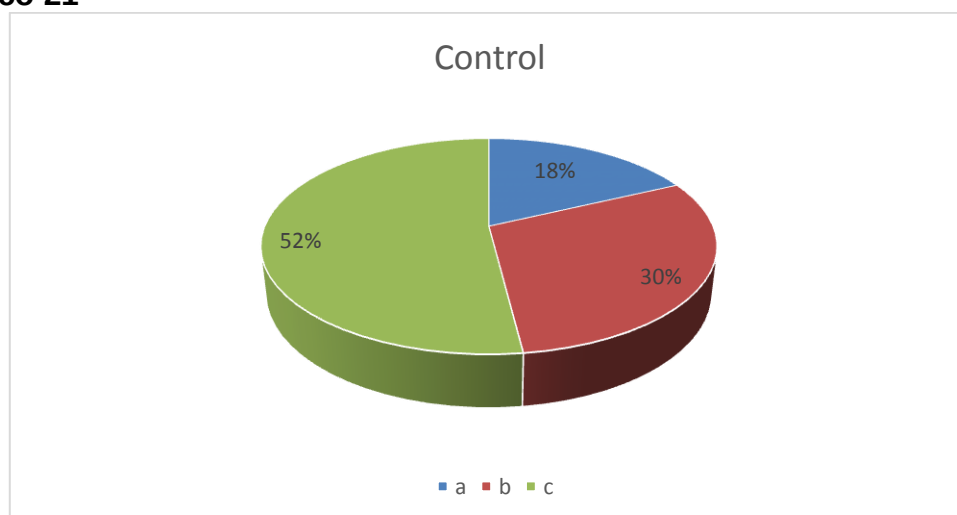
21. Mantener el control de sus gastos le permite tener salud financiera

Cuadro 22

PROPOSICIÓN	f (a)	%
a) Si	18	18
b) No	30	30
c) No sabe	52	52
TOTAL	100	100%

Fuente: Datos del cuestionario aplicado

Gráfico 21



Fuente: Cuadro 22

El 52% No sabe si llevando un control de gastos puede mejorar la salud financiera.

22. Sabe usted como realizar un presupuesto

Cuadro 23

PROPOSICIÓN	f (a)	%
a) Si	34	34
b) No	66	66
TOTAL	100	100%

Fuente: Datos del cuestionario aplicado

Gráfico 22



Fuente: Cuadro 23

El 66 % No sabe cómo realizar un presupuesto de manera adecuada.

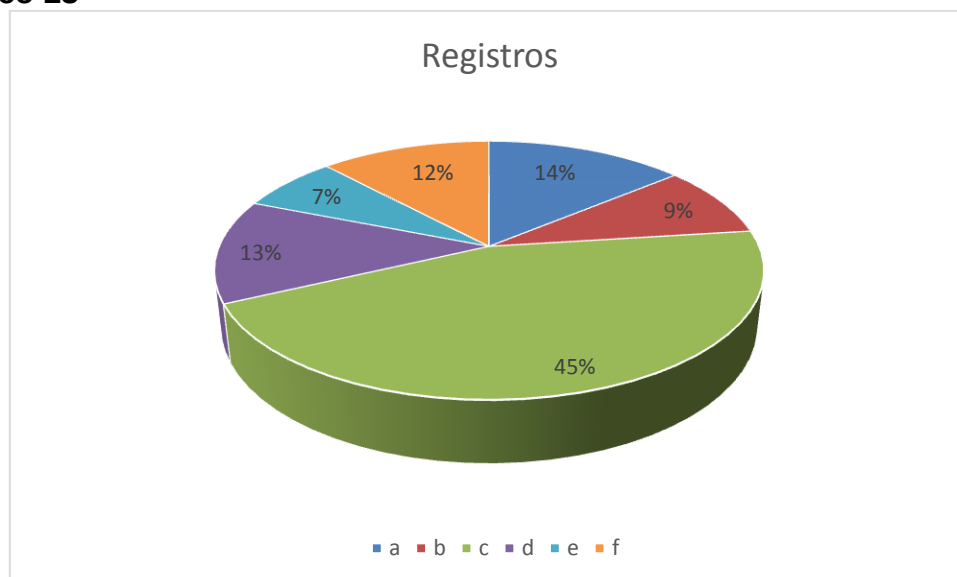
23. Sobre cual operaciones suele llevar registro (seleccione solo una)

Cuadro 24

PROPOSICIÓN	f (a)	%
a) Ahorros	14	14
b) Inversiones	9	9
c) Gastos	45	45
d) Ingresos	13	13
e) Deudas	7	7
f) Otros	12	12
TOTAL	100	100%

Fuente: Datos del cuestionario aplicado

Gráfico 23



Fuente: Cuadro 24

Según la respuesta dada todos llevan registros, pero la mayoría representada por el 45% lleva registro de sus gastos.

Para la dimensión en estudio Conocimiento: según las respuestas aportadas por los estudiantes de Banca y Finanzas del IUFRONT los mismos manejan escasos conocimientos de educación y cultura financiera, ello debe ser reforzada pues esto los afecta tanto como estudiantes así como miembros de la sociedad. Por ello es importante empezar a formar los jóvenes profesionales que son el futuro del país con una alta cultura financiera y con una educación sustentada en los pilares fundamentales de economía y finanzas que los favorezcan en lo personal y al país y que puedan ser pilares de un cambio radical que favorezca a todos.

Capítulo III

Conocimiento de los productos y servicios financieros utilizados por los estudiantes de Banca y Finanzas del IUFRONT

El presente capítulo presenta se realiza un esbozo de aspectos fundamentales contenido de los productos y servicios financieros, el mismo contiene una recopilación de postulados de autores o investigadores que han abordado o hacen referencia a la temática planteada, que permite obtener conocimiento concreto y claro.

Antecedentes

López³⁴ presento un Trabajo de Fin de Master titulado “Conocimiento de los productos y servicios financieros utilizados por los estudiantes” el objetivo general fue comprobar el nivel de conocimientos sobre servicios y productos bancarios de los alumnos de 1º y 2º año de bachillerato en un colegio privado concertado de la ciudad de Málaga. Siendo que el currículo escolar apenas incluye formación para los alumnos, en este sentido, se trata de testar su nivel de conocimiento sobre la materia así como de averiguar en qué medida dicho conocimiento mejora tras unas sesiones formativas. Dicho conocimiento es necesario para la formación de los alumnos como personas y va encaminando a dotarlos de autonomía, es decir, de la capacidad de autogobernar sus vidas. Impartirlo se justifica, haciendo referencia al marco teórico, por el denominado principio de intervención educativa.

La investigación fue de campo, como instrumento de recolección de datos se utilizó un test de 45 preguntas que se aplicó a los estudiantes del periodo 2013-14, que son un total de 16 alumnos de 1º de bachillerato y 10 del 2º año, para una población total de 26, la cual por ser de dimensiones reducidas fue tomada en su totalidad por lo que es una población censal. El análisis del

³⁴ López M. (2014) “Conocimiento de los productos y servicios financieros utilizados por los estudiantes” Trabajo de Fin de Master presentado ante la Universidad Internacional de la Rioja para optar al Grado de Master Universitario en formación del profesorado de educación Secundaria obligatoria y Bachillerato. España
<https://reunir.unir.net/bitstream/handle/123456789/2662/lopez%20marquez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

mismo arrojo como resultados escasos conocimientos en cuanto a productos y servicios financieros.

Producto de ello se elaboraron 2 sesiones formativas con apoyo del power point una para ambos cursos y la segunda para cada curso por separado a través de clases expositivas. Posterior a las sesiones se aplicó un test final, en el cual se pudo comprobar que se mejoraron las respuestas incrementando los aciertos. Se pudo observar que la formación bancaria y financiera precisa de una extensa e intensa dedicación para que los estudiantes obtengan un adecuado nivel de conocimientos para su vida futura.

El anterior antecedente sirve de base para el presente estudio en cuanto a la forma de la preparación de sesiones formativas para los estudiantes.

Bases Teóricas

La Acción Docente

El docente se forja como un profesional capacitado para propiciar situaciones de aprendizaje y en este sentido deja de ser simple expositor y de considerar al estudiante como un ente pasivo del proceso. Es por ello que, la educación debe estar en manos de personas con una visión democratizadora con fines y propósitos de libertad y enseñanza a la orientación y formación del completo desarrollo de la personalidad de los estudiantes, para lograr una formación de ciudadanos capacitados para vivir en sociedad, logrando así un ser crítico, reflexivo y creativo, necesario en nuestra sociedad.

En este sentido, caracterizar la acción de un docente, es hablar del “rol docente” que según Cabrera³⁵, implica:

El encuentro cotidiano con un grupo de clases y el manejo de los objetivos a “enseñar” en el que se ve sujeto el docente, donde se manifiesta bajo premisas socioculturales, establecidos en el contexto en que se lleva a efecto el hecho educativo, que no necesariamente poseen validez dado por lo regular responden a meras abstracciones del “sentido común” relacionada con la educación tradicional. (p.5).

³⁵ Cabrera (1999) *Rol del Docente*. Material mimeografiado. Universidad Nacional Abierta. Barinas, Venezuela. (p. 5)

Desde esta manera, el docente se le asigna la responsabilidad de difundir instrucciones y experiencias ciertas socialmente, además de ejercer un papel ejemplar en la socialización. No obstante, al docente se le mediatiza en su labor al considerarlo un almacén de saberes y virtudes que muchas veces están situadas fuera de sus alcances o expectativas, encerrándolo en modelos preconcebidos ajenos a sus fines, ideologías y formas de acción.

En otro orden de ideas, la acción del docente en el proceso de enseñanza y aprendizaje, tiene como objetivo buscar las estrategias necesarias para llevar a cabo su actividad, entre las cuales debe tomar en cuenta las características que exteriorizan y ven los alumnos. Por ello, debe tener un total dominio del tema, ser un docente creativo, interactivo, motivador, facilitador del aprendizaje, comprender las necesidades de los demás, a la cooperación y respeto mutuo e investigación permanente. Esto se puede lograr a través de la planificación, organización, coordinación, comunicación, supervisión, evaluación, asesoramiento, creatividad y motivación.

Mercado Financiero

Un mercado es un lugar, tangible o intangible, donde se dan una serie de intercambios de bienes o servicios gracias a la existencia de oferta y demanda, es decir, es aquel donde se demandan dichos bienes y servicios. De esta forma se consigue vender y comprar todo aquello que los individuos necesitan para satisfacer sus necesidades, existen diversos mercados, pero para la presente investigación solo se enfocará en el denominado mercado financiero que no es otra cosa que el lugar donde concurren los agentes económicos: familias, empresas y Estado y las instituciones financieras, para ofrecer o demandar el dinero necesario para satisfacer las diferentes. (Educación Bancaria) ³⁶

Este mercado está compuesto de ahorristas y solicitantes de créditos, en este mercado se encuentran las entidades bancarias que actúan como intermediarias, ofrecen diversos productos que permiten el uso correcto y adecuado del dinero contribuyendo a una adecuada actividad financiera. Estos

³⁶ Educación Bancaria (s/f) Disponible en <https://educacionbancaria.wordpress.com/2012/10/19/el-mercado-financiero-y-tipos-de-mercados/>

tienen como función principal la intermediación entre compradores y vendedores, este mercado consta de 4 principales funciones que se mencionan a continuación: Colocar en intermediación a todos aquellos que quieran involucrados, fijar precio a los activos, Proveer liquidez a los activos y reducir el plazo y costos de intermediación para que exista mayor circulación de los activos; igualmente las principales características son:son las principales características con las que podemos definir un mercado financiero: amplitud, transparencia, libertad, flexibilidad y profundidad (Economipedia)³⁷

Productos y Servicios Financieros

Estos son aquellos productos y servicios propiedad de las entidades bancarias e intermediarios financieros que ofrecen a los clientes y que conforman en gran parte la cartera de actividades, siendo los productos aquellos que conlleva una transacción de dinero, percibiendo a cambio normalmente un tipo de interés, entre estas destacan las cuentas bancarias; los depósitos bancarios y el crédito. Por otra parte los servicios financieros acompañan normalmente a los productos el objetivo de ello es facilitar las operaciones bancarias entre la entidad bancaria y los clientes, estos servicios gracias al avance de la tecnología han crecido, gracias a las facilidades que tienen para el manejo de las transacciones financieras. (Economipedia)³⁸

Planificación de Estrategias

Estrategia es un concepto desarrollado originalmente en la ciencia militar, que implica en principio, el arte de combinar y dirigir ciertas operaciones cuando deben oponerse a actuaciones de los adversarios, la estrategia formula los principios que orientan la acción para conseguir una ventaja sobre los oponentes y señala su dirección a largo plazo; la estrategia concibe, formula y desarrolla el plan general de operaciones. Por otro lado existen las tácticas que son aquellas que desarrollan en forma concreta cada principio, con objetivos inmediatos, precisando la manera de ejecutar una operación en particular. Es decir, la estrategia exige un punto de vista más general y elevado que la táctica

³⁷ Economipedia (s/f) Disponible en <https://economipedia.com/definiciones/mercados-financieros.html>

³⁸ Economipedia (s/f) *Ibidem*

y en consecuencia para el desarrollo y puesta en marcha de la estrategia según señala Koontz (2007) se debe tomar en consideración lo siguiente:

a) La existencia del enemigo y los propósitos de la política a la cual sirve; b) los recursos disponibles y la correlación de fuerzas respecto al adversario; c) las circunstancias en las cuales se desarrolla la estrategia, el nivel de incertidumbre y la vulnerabilidad. (p 63-65)

De lo planteado, se deduce que las estrategias se desarrollan con base en el análisis de los ambientes externo e interno, los cuales deben ser evaluados cuidadosamente antes de su elección, la decisión debe considerarse de acuerdo a los riesgos implicados, en ocasiones es necesario dejar pasar oportunidades que se consideran provechosas, porque llevan consigo un alto riesgo.

En este sentido, para la instrumentación exitosa de las estrategias debe tomarse en cuenta lo siguiente: a) Comunicar las estrategias. b) Desarrollar y comunicar premisas de planeación. c) Comprobar que los planes de acción contribuyan a los objetivos y estrategias principales y son reflejos de ellas. d) Revisar regularmente las estrategias y programas de contingencia e) Insistir permanente en la planeación e instrumentación de estrategias. f) Crear un clima adecuado para ponerlas en marcha. (Koontz)

Estrategias para la Promoción de la Cultura Financiera

Establecer una cultura financiera necesita de acciones que puedan hacer tomar conciencia de la importancia de las finanzas. Acciones que deben estar basadas en elementos sólidos de administración e incluso de marketing. En este aspecto es donde la gerencia entra en juego, entendida la gerencia, como una actividad y postura empresarial, más que como una simple función de un cargo; la cual se convierte en un arte más que una ciencia aunque tenga mucho de ella; pues implica para la persona que la ejerza una amplitud muy grande del manejo de un conjunto de conocimientos: administrativos, empresariales, psicológicos, económicos de marketing, sociales, educativos y hasta de cultura general.

Asimismo, la gerencia implica vocación y mística, dirigida por el manejo efectivo del liderazgo, tanto personal como institucional o colectivo. La

estrategia, es un término difícil de definir y muy pocos autores coinciden en el significado de la estrategia, pero su definición surge de la necesidad de contar con ella. Así, por estrategia, básicamente se entiende la adaptación que se hace de los recursos y habilidades de una organización al entorno cambiante, aprovechando las oportunidades y evaluando los riesgos que se presentan en función de objetivos y metas. Se recurre a las estrategias en situaciones inciertas, cuando éstas no están estructuradas, no son controlables, es decir en aquellas situaciones donde hay otro bando cuyo comportamiento no se puede pronosticar. Tener un propósito estratégico implica tener una visión sobre el futuro; esto debe permitir orientar, descubrir, explorar, en relación a la organización.

Una estrategia según Koontz, Weihrich y Cannice (2012)³⁹ es “La determinación de los objetivos básicos a largo plazo de una empresa y la adopción de los cursos de acción y la asignación de recursos necesarios para su cumplimiento” (p. 126); en todo caso, la estrategia es el elemento que da origen a toda una serie de definiciones operativas en cada una de las áreas en la cual se aplique, constituyendo una guía a partir de la cual pueden tomarse decisiones claves.

En este sentido Koontz, Weihrich y Cannice (2012) igualmente consideran que “es el patrón o plan que integra las principales metas y políticas de una organización y a la vez, establece la secuencia coherente de las acciones a realizar” (p.175). El término estrategia ha sido empleado extensamente en la última década y aunque existen diversas definiciones, existen características comunes de las estrategias las cuales: comprenden un horizonte de tiempo extenso; tienen un impacto significativo; subyace una concentración de esfuerzos hacia una meta concreta; tienen su origen en un proceso de toma de decisiones; e involucran una gama amplia de actividades que van desde la asignación de recursos hasta las operaciones cotidianas.

³⁹ Koontz H., Weihrich H., y Cannice M. (2012) *Administración una perspectiva Global y Empresarial*. Décimo cuarta Edición. México. McGraw Hill. Interamericana Editores S.A. de C.V.

Resultados

Se muestran a continuación un cuadro que contiene el análisis descriptivo de las respuestas emitidas por los sujetos de estudio en el cuestionario aplicado

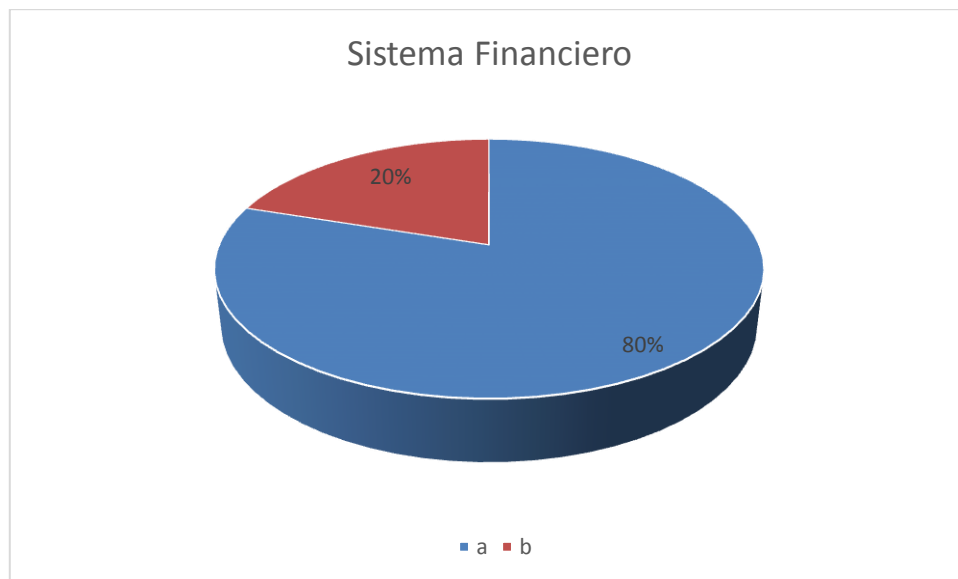
24. Es cliente en la actualidad del sistema financiero

Cuadro 25

PROPOSICIÓN	f (a)	%
a) Si	80	80
b) No	20	20
TOTAL	100	100%

Fuente: Datos del cuestionario aplicado

Gráfico 24



Fuente: Cuadro 25

Se observa que la mayoría representada por el 80% de los estudiantes manifiestan que actualmente son clientes del sistema financiero.

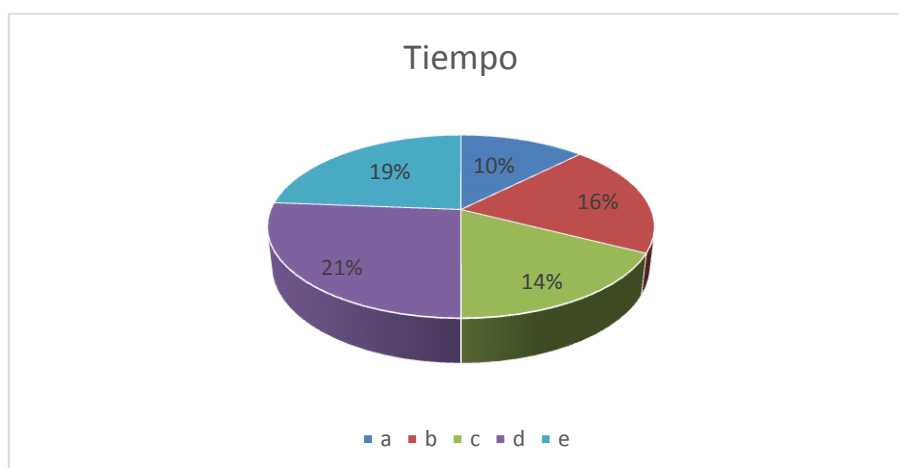
25. Desde cuando es cliente de esa Institución Financiera (solo si contesta en forma afirmativa la anterior, de lo contrario responda la 27)

Cuadro 26

PROPOSICIÓN	f (a)	%
a) 1 a 6 meses	10	10
b) de 7 a 12 meses	16	16
c) de 13 a 18 meses	14	14
d) de 19 a 24 meses	21	21
e) más de 24 meses	19	19
TOTAL	80	100%

Fuente: Datos del cuestionario aplicado

Gráfico 25



Fuente: Cuadro 26

Los estudiantes son clientes de la institución financiera en su mayoría entre año y medio y dos años.

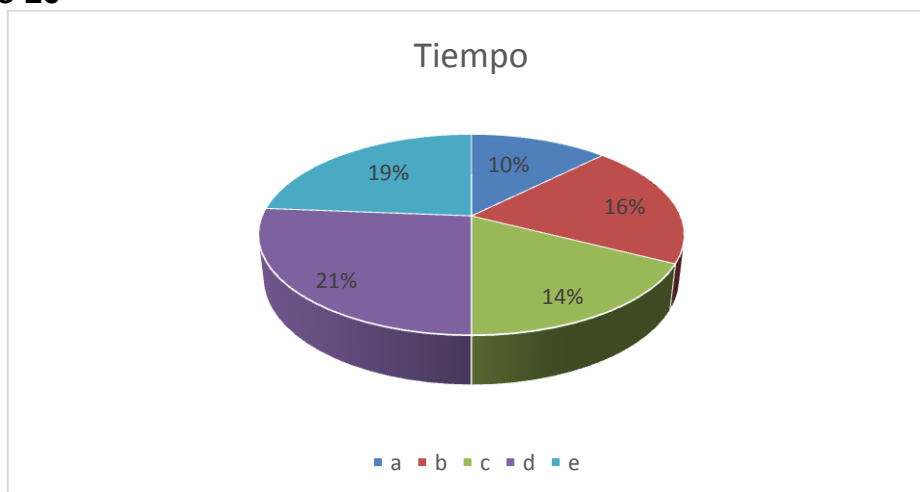
26. De cuál de los siguientes subsistemas financieros es cliente en la actualidad

Cuadro 27

PROPOSICIÓN	f (a)	%
a) Banca Pública	16	16
b) Banca Privada	21	21
c) Cooperativa de ahorro y crédito	6	6
d) Cajas de ahorro	5	5
e) Pública y Privada	32	32
TOTAL	80	100%

Fuente: Datos del cuestionario aplicado

Gráfico 26



Fuente: Cuadro 27

El 32% es cliente en la actualidad de tanto de la Banca Pública como Privada.

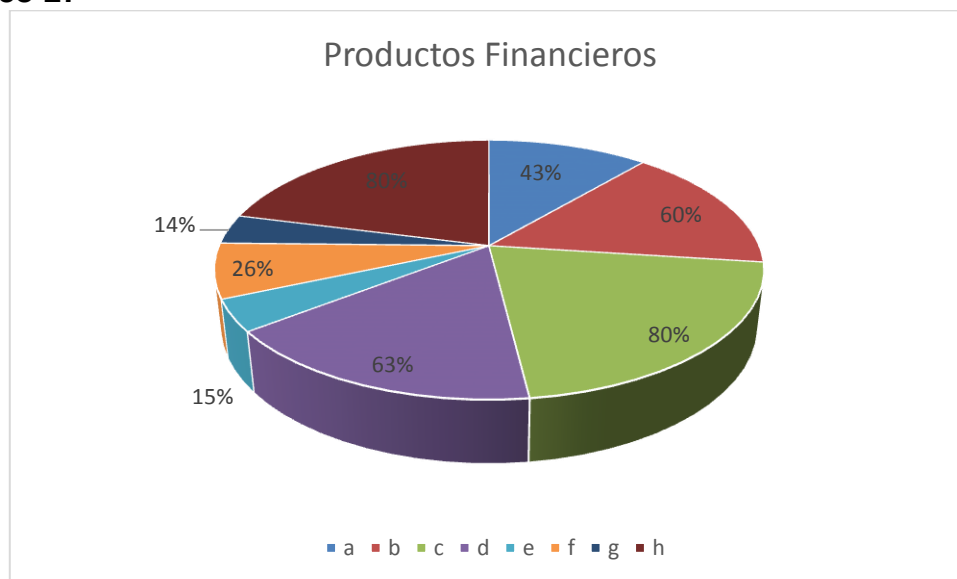
27. Cuál producto o servicio posee actualmente en esa institución financiera (puede seleccionar varias opciones)

Cuadro 28

PROPOSICIÓN	f (a)	%
a) Cuenta de ahorro	43	43
b) Cuenta corriente	60	60
c) Tarjeta de debito	80	80
d) Tarjeta de crédito	63	63
e) Plazo fijo	15	15
f) Línea de crédito	26	26
g) Compra cuotas	14	14
h) Banca electrónica	80	80
TOTAL	381	100%

Fuente: Datos del cuestionario aplicado

Gráfico 27



Fuente: Cuadro 28

Puede observarse en el gráfico anterior que los estudiantes poseen y manejan los diferentes productos de la institución financiera siendo los más utilizados la banca electrónica tarjeta de débito, la tarjeta de crédito, la cuenta corriente.

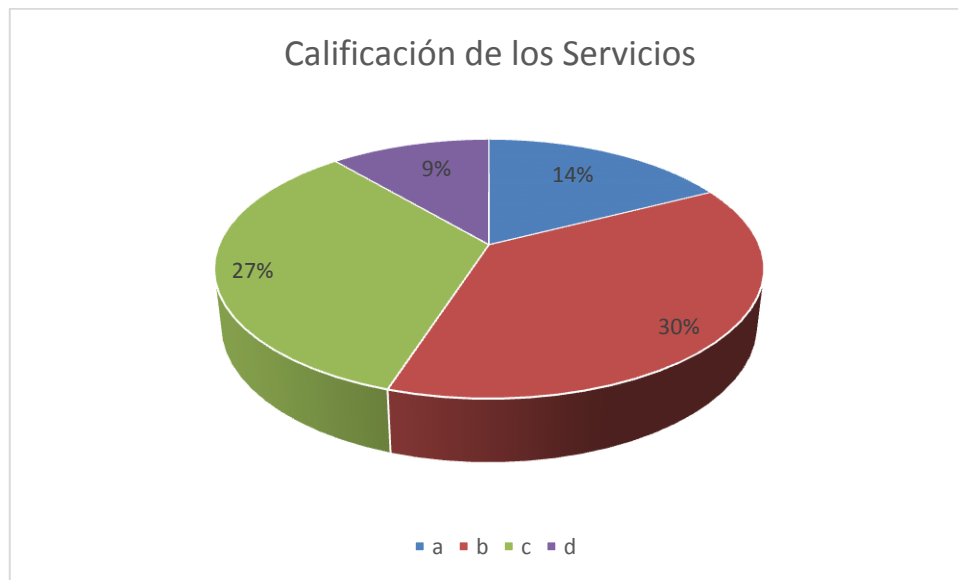
28. Como califica el servicio ofrecido por su institución financiera

Cuadro 29

PROPOSICIÓN	f (a)	%
a) Muy Buena	14	14
b) Buena	30	30
c) Regular	28	28
d) Mala	9	9
TOTAL	100	100%

Fuente: Datos del cuestionario aplicado

Gráfico 28



Fuente: Cuadro 29

La calificación del servicio por parte de los estudiantes usuarios de los diferentes productos y servicios de las instituciones financieras consideran que es Buena.

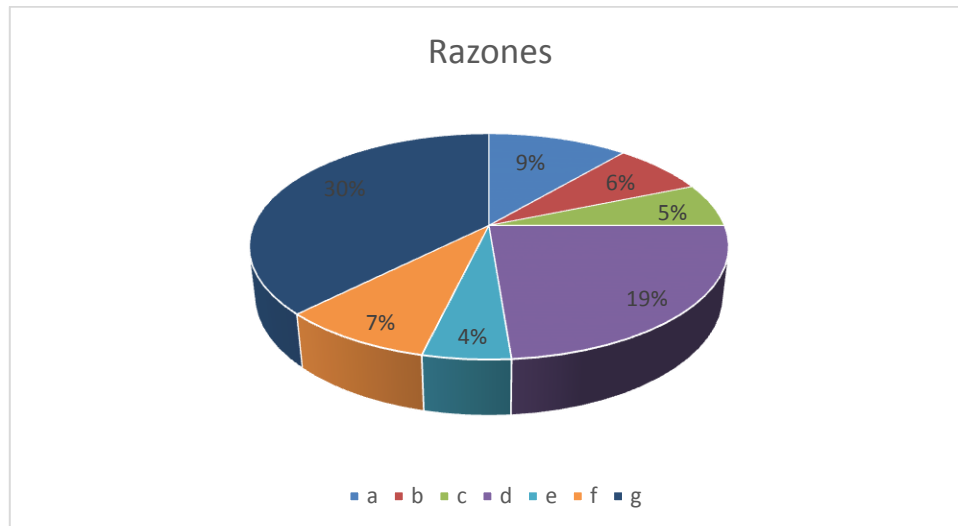
29.- Usted es cliente de esa institución por cuál de las siguientes razones:

Cuadro 30

PROPOSICIÓN	f (a)	%
a) Solidez	9	9
b) Prestigio	6	6
c) Recomendación	5	5
d) Confianza	19	19
e) Ubicación	4	4
f) No lo sabe	7	7
g) Todas las anteriores	30	30
TOTAL	100	100%

Fuente: Datos del cuestionario aplicado

Gráfico 29



Fuente: Cuadro 30

La razón por la cual los estudiantes son clientes y usuarios de la entidad financiera consideró en 30% por la solidez, confianza, prestigio, recomendación y ubicación.

30. Cuál es el grado de satisfacción que recibe por el servicio prestado por su institución financiera

Cuadro 31

PROPOSICIÓN	f (a)	%
a) Completamente Satisfecho	22	22
b) Satisfecho	43	43
c) Insatisfecho	10	10
d) Completamente Insatisfecho	5	5
TOTAL	100	100%

Fuente: Datos del cuestionario aplicado

Gráfico 30



Fuente: Cuadro 31

En cuanto a la satisfacción un cuarenta y tres por ciento (43%) se siente satisfecho, las agencias bancarias o instituciones deben buscar que la totalidad de los clientes se sientan completamente satisfechos lo que conlleva a la fidelización del cliente. De allí es primordial orientar la empresa completamente a la satisfacción total de las expectativas el cliente. Mientras más alto sea el nivel de satisfacción del cliente en esa misma medida se repetirá la búsqueda de invertir en productos y servicios.

Para la dimensión en estudio productos y servicios financieros debe trabajarse con los estudiantes de todo nivel pues la población se enfrenta a complicados productos y mercados financieros que muchas veces no son conocidas sus potencialidades y riesgos lo cual lleva al fracaso y pérdida de calidad de vida por el mal manejo de estos, que repercute en el futuro.

Capítulo IV

Diseño de estrategias orientadas a la promoción de la cultura financiera en los estudiantes del periodo 2017- 2018 de Banca y Finanzas del Instituto Universitario de la Frontera (IUFRONT), ubicado en el municipio San Cristóbal, estado Táchira.

El presente capítulo desarrolla la propuesta de estrategias para la promoción de la cultura financiera el cual es producto de las debilidades encontradas en el desarrollo de la investigación.

Exposición de Motivos

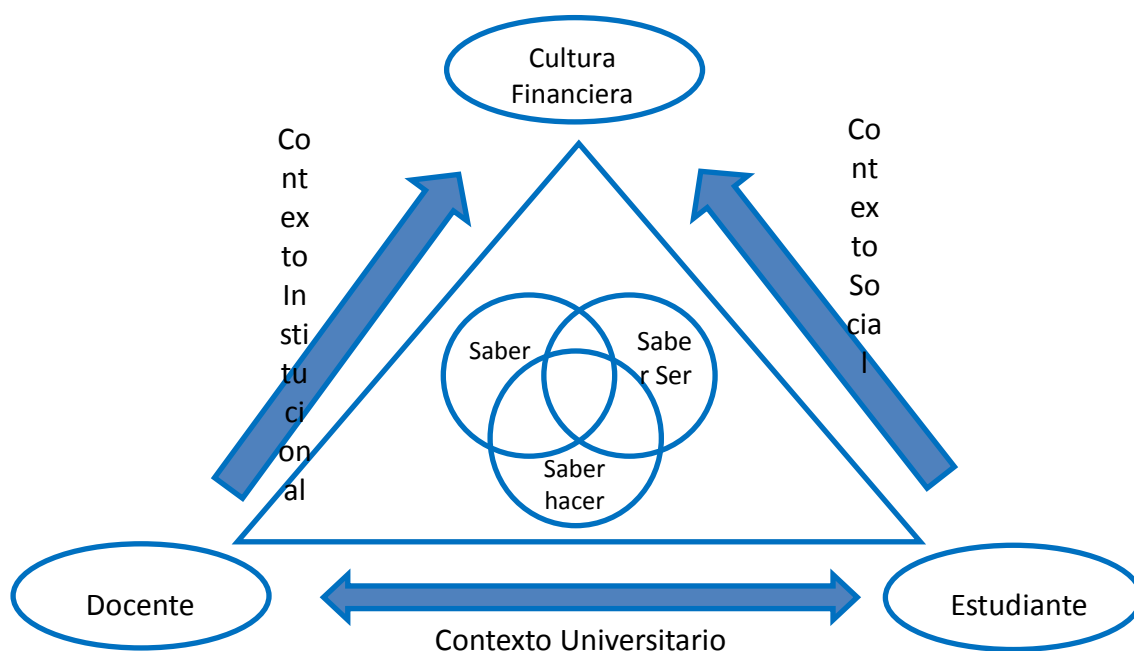
A medida que la población mundial, la globalización y la tecnología se incrementa, aumentan las exigencias competitivas, toda esta evolución ha obligado a las instituciones a diseñar estrategias de comunicación y de obtención de información de forma más fácil, sencilla, económica y rápida posible, para estar al día con los grandes cambios que van ocurriendo a su alrededor. En la actualidad, el fenómeno globalización en conjunto con las innovaciones tecnológicas ha modificado la forma de culturizar a la población hechos que vienen transformando la sociedad de manera radical, así mismo ha obligado a las empresas a desarrollar estrategias que aprovechen los diferentes medios de comunicación masiva, por ello se requiere aprovechar las bondades que brinda la tecnología para llegar de manera inmediata a todos los sectores de la población.

Las estrategias están dirigidas a dotar a los estudiantes de Banca y Finanzas del IUFRONT de habilidades necesarias para la toma de decisiones acertadas para el uso y manejo del dinero, así como también de los productos y servicios financieros, ello se convierte en un reto para los involucrados que le permitirá desenvolverse de manera ágil, adecuada y oportuna en el mercado financiero, mejorando la calidad de vida, obteniendo una salud financiera productiva educándose para la vida. Esta educación financiera permitirá adquirir una cultura a los estudiantes quienes podrán desarrollar actitudes y aptitudes para una gestión provechosa de sus finanzas, lo cual tendrá un efecto multiplicador en la sociedad en la cual se desenvuelven.

Para acerca de cualquier tema es necesario tener presente lo siguiente: permitir el aprendizaje continuo de saberes prácticos como él (hacer) ligado con el saber (conocer), saber ser, saber vivir (convivir) y saber afrontar en los diferentes contextos de actuación (social, institucional y universitario). Estos saberes basados en la integración total pueden ser sometidos a la confiabilidad y triangulación de las fuentes referenciales (teóricas, prácticas y humanas).

Esta acción impulsa aplicar lo que en teoría aprendió el estudiante y demostrar las buenas prácticas no sólo como modelaje sino como un proceso de conciencia social y profesional (praxis). Ello conlleva a crear espacios académicos promovidos para el fortalecimiento de la cultura financiera, a través de estrategias, para lograr tal fin se hace necesario implicar tres contextos como lo son: la Universidad, la Institución y el contexto social. (Ver Figura 1) Cada una de ellas ha de tener claro y establecido su cometido en este proceso y disponer los medios que corresponden a su responsabilidad.

Figura 1



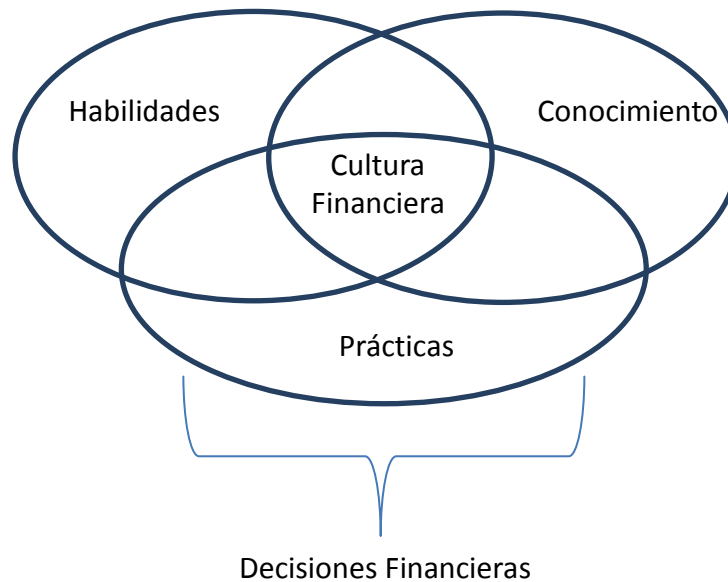
Cultura Financiera Contexto de Actuación

Fuente: Bastos, C. (2018)

Debe crearse sinergia para de esta manera incorporar la realidad a través de acciones puntuales con un cambio transversal.

Hay que cultivar la cultura financiera para asegurar el presente y el futuro, al cultivarla se estará en el camino correcto para tomar las mejores decisiones. La cultura permite tomar conciencia acerca del valor del dinero y su uso, mediante el consumo responsable y el sentido del ahorro.

Figura 2



Cultura Financiera

Fuente: Bastos, C. (2018)

Objetivos de la Propuesta

Objetivo General

Crear una conciencia financiera en los estudiantes de Banca y Finanzas del IUFRONT que permita una culturizarlos para que actúen correctamente y coadyuven con el desarrollo económico- financiero del medio en el que se desarrollen

Objetivos Específicos

- Sensibilizar a los estudiantes de la importancia de las finanzas en el desarrollo de la economía.
- Capacitar a los estudiantes de manera que se conviertan en factor multiplicador para que comuniquen la importancia de las finanzas a toda la comunidad.

Justificación

El análisis e interpretación de los resultados obtenidos en el instrumento aplicado dirigido a los estudiantes de la institución en estudio evidencio una serie de debilidades en la formación del conocimiento en el área financiera, las cuales ponen en manifiesto la necesidad de crear una cultura en la cual establezca las estrategias que se deben seguir para alcanzar la excelencia en el área estudiada.

La creación de la siguiente propuesta servirá para reconstruir el sentido de la educación financiera que es de vital importancia especialmente en las universidades, cuya misión es la generación de conocimiento, la transferencia y la enseñanza, así como el diseño de alternativas para lograr su transformación y mejoramiento de las decisiones financieras.

Asimismo, brindara aportes teórico hacia futuras investigaciones enmarcadas dentro de este contexto y a los entes que le corresponden diseñar e implantar nuevas estrategias para la promoción de la cultura financiera, ayudando a que la investigación y su relación con la enseñanza permitan la reconstrucción de modelos teóricos de aplicación en la práctica.

Desde el punto de vista práctico porque el docente logrará comprender su función como facilitador, asimismo, podrá interiorizar nuevas concepciones educativas que ofrezcan a los estudiantes situaciones interesantes y diferentes en cuanto al área financiera.

Metodológicamente permite la utilización de métodos, procedimientos, técnicas e instrumentos propios para la enseñanza. Bajo esta perspectiva, el estudio en lo social, es una respuesta eficaz a la necesidad de adquirir una verdadera formación académica del estudiante en materia financiera, en el cual reciban la apropiada motivación para insertarse en el mundo de las finanzas, puesto que la misma, es una estrategia precisa de enseñanza activa. Este estudio de investigación beneficia a todos los agentes inmersos en él.

Factibilidad de la Propuesta

Para esta investigación el elemento esencial es diseñar estrategias de a fin de promover la cultura financiera en los estudiantes de Banca y Finanzas del IUFRONT ubicado en el municipio San Cristóbal del estado Táchira, para esto se debe tomar en cuenta la Factibilidad social, técnica, institucional y legal con la que se cuenta para llevar a cabo la propuesta.

Factibilidad Social: la implantación de las estrategias orientadas fundamentalmente hacia el mejoramiento del comportamiento financiero de los estudiantes sometidos a estudio. Tan simple como esta idea pueda parecer tiene sin embargo consecuencias profundas para el desarrollo y gestión de la región. Dicho lo anterior, el gran desafío ahora es convertir el comportamiento de los estudiantes como ciudadanos de manera que sean factor multiplicador.

Factibilidad Técnica: Hoy más que nunca la tecnología y el recurso humano es un factor diferenciador que puede determinar la capacidad de servicio por lo tanto para llevar a cabo y para dar a conocer e implementar este plan se utilizara recursos audiovisuales de la institución y en fin material de apoyo para dar a conocer las estrategias.

Factibilidad Institucional: en este aspecto se va a tomar en cuenta la receptividad y apoyo que muestran los directivos de la institución educativa involucrada. En este sentido se puede decir que estos tienen gran interés por la propuesta y afirman que están en la disposición de colaborar en lo que esté al alcance para poner en funcionamiento las estrategias diseñadas por la investigadora.

Factibilidad Legal: Para llevar a cabo este plan hay que referirse también a la parte legal, en la Constitución Nacional de la República Bolivariana de Venezuela⁴⁰ del 15 de diciembre de 1999, establecida en el artículo 102 el cual consagra el derecho a la educación y señala la obligación del estado de colocarlo al servicio de la sociedad

La educación es un derecho humano y un deber social fundamental, es democrática, gratuita y obligatoria. El Estado la asumirá como

⁴⁰ Constitución Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (1999) Gaceta Oficial. Resolución Número 36.860 Extraordinario, Diciembre, 30. Disponible en: <http://pdpa.georgetown.edu/constitutions/venezuela/ven1999.html> [Consulta: 2018, agosto 2].

función indeclinable y de máximo interés en todos sus niveles y modalidades, y como instrumento del conocimiento científico, humanístico y tecnológico al servicio de la sociedad. La educación es un servicio público y está fundamentada en el respeto a todas las corrientes del pensamiento, con la finalidad de desarrollar el potencial creativo de cada ser humano y el pleno ejercicio de su personalidad en una sociedad democrática basada en la valoración ética del trabajo y en la participación activa, consciente y solidaria en los procesos de transformación social, consustanciados con los valores de la identidad nacional y con una visión latinoamericana y universal. El Estado, con la participación de las familias y la sociedad, promoverá el proceso de educación ciudadana, de acuerdo con los principios contenidos de esta Constitución y en la ley. (s/p)

Partiendo lo anterior, se proponen estrategias orientadas a la promoción de la cultura financiera que considere los siguientes campos: de productos y servicios financieros (créditos y débitos).

Estructura de la Propuesta

La propuesta está estructurada en función de crear una Cultura Financiera en la comunidad educativa, se logrará a través de dos talleres para su comprensión y operatividad, mediante las siguientes fases:

Fase I. Sensibilización e Información. Esta fase se desarrollará mediante un taller de modalidad teórica – práctica, organizada en una sesión de dos (02) horas de duración.

Fase II. Inducción. Para la implementación de esta fase se diseñó un taller “Inducción a la Práctica Profesional” de modalidad teórico – práctico, de dos (02) horas, de duración con el propósito de promover a los participantes con el contexto social y se desarrollaron las acciones teóricas prácticas para la incentivar la cultura investigativa”

Fase III. Capacitación y Reconocimiento. Suministrar a los estudiantes de conocimientos específicos, para que sean conscientes de las oportunidades, decisiones y consecuencias financieras.

Fase IV. Control, Evaluación y Seguimiento. En esta fase se propone la realización de acciones que permitan evaluar y constatar los logros alcanzados durante la aplicación de las actividades establecidas en la propuesta.

Desarrollo de las Fases

Fase I: Sensibilización e Información

Cuadro 32 *Taller de Sensibilización*

Taller I “Taller de Sensibilización”		
Modalidad: Teórico – Práctico Objetivo General: Sensibilizar a la comunidad educativa de la importancia de la Cultura Financiera en el desarrollo de sociedad actual		
Objetivos:	Contenido:	Actividades:
Propiciar actitudes de sensibilización para comenzar una actividad.	- La sensibilización. - La personalidad. - Adaptación, continuidad. - Medio ambiente: social, y académico	- Dinámicas de grupo. - Lecturas recreativas. - Juegos didácticos. - Técnica del murmullo
Fomentar el fortalecimiento del Espíritu del grupo y las relaciones interpersonales.	- Estructuración de los grupos. - Grupos democráticos. - Grupos socializadores. - Grupos pequeños.	- Dinámica de Grupo- Identifique el nombre. - Lectura reflexiva. - Análisis de la Lectura- - Conclusiones.
Interés por las Finanzas.	- Reforzar autoestima y estímulos - Proceso de retroalimentación. - Motivación individual para el logro de metas.	- Lectura reflexiva - Análisis de la lectura. - Videos - Dinámicas
Recursos:		Duración:
Humanos: Facilitadores, Participantes Materiales: carpetas, hojas, fotocopias, equipo de computadora y video beam, videos, distintivos, folletos informativos. Físico: Instalaciones de la Institución		2 horas Teórico - Practicas

Fuente: Bastos, C. (2016)

Fase II: Inducción

Cuadro 33 *Taller de Inducción a las Finanzas*

Taller II “Taller de Inducción a las finanzas”		
Modalidad: Teórico – Práctico Objetivo General: Promover el acercamiento del estudiante con el contexto financiero		
Objetivos:	Contenido:	Actividades:
Promover la práctica como espacio para la confrontación del sistema teórico – práctico. Aplicación de los conocimientos adquiridos	- La ética profesional - El proceso de las finanzas - La elaboración de inversiones y proyectos de práctica	. Charla motivacional Videos: . Comentarios sobre los videos . Dinámicas grupales . Conclusiones del taller
Recursos:		Duración:
Humanos: Facilitadores, Participantes Materiales: carpetas, hojas, fotocopias, equipo de computadora y video beam, videos, distintivos, folletos informativos. Físico: Instalaciones de la Institución		. 2 horas Teórico - Practicas

Fuente: Bastos, C. (2016)

Fase III: Capacitación y Reconocimiento

Figura 3: Capacitación

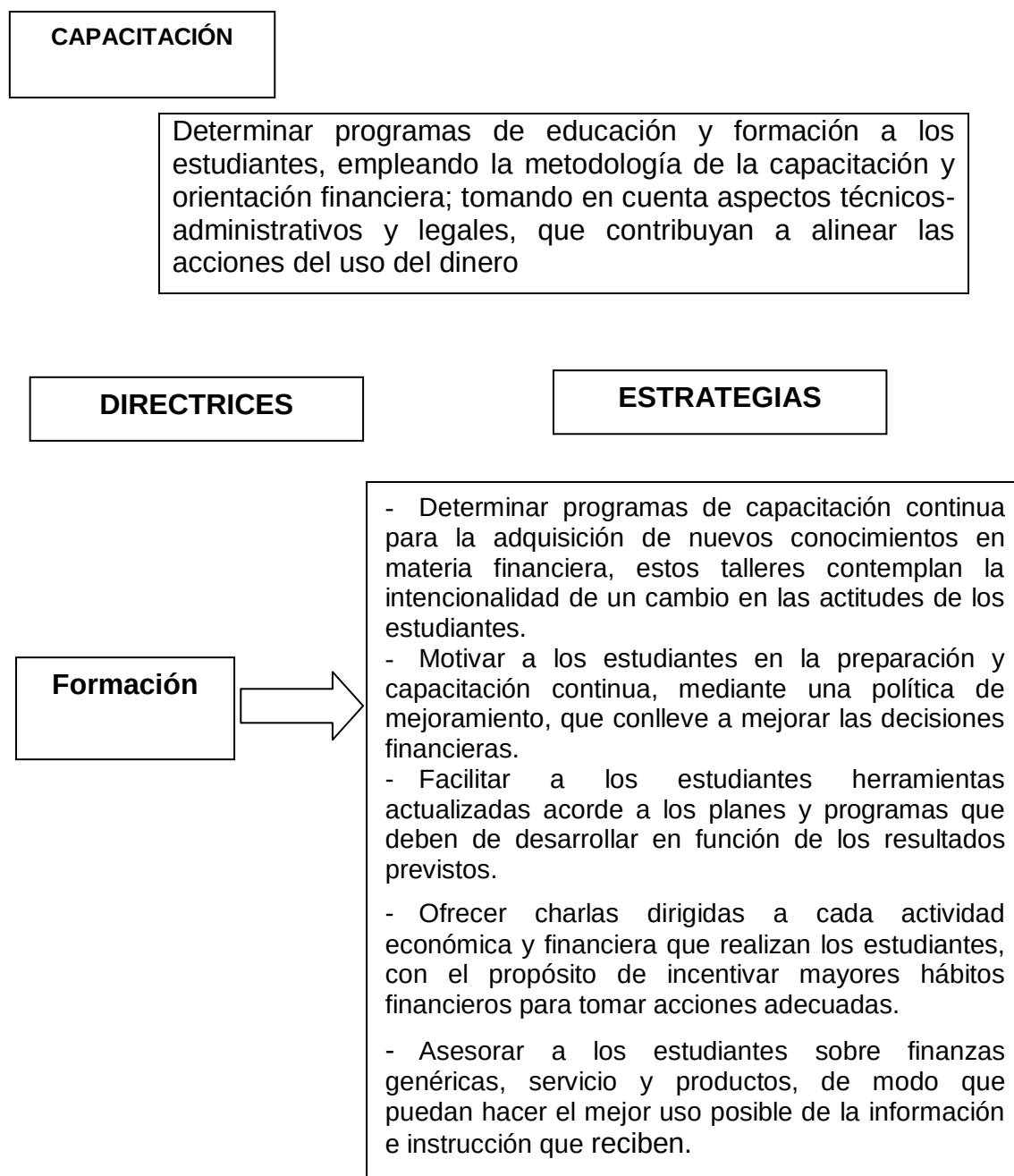
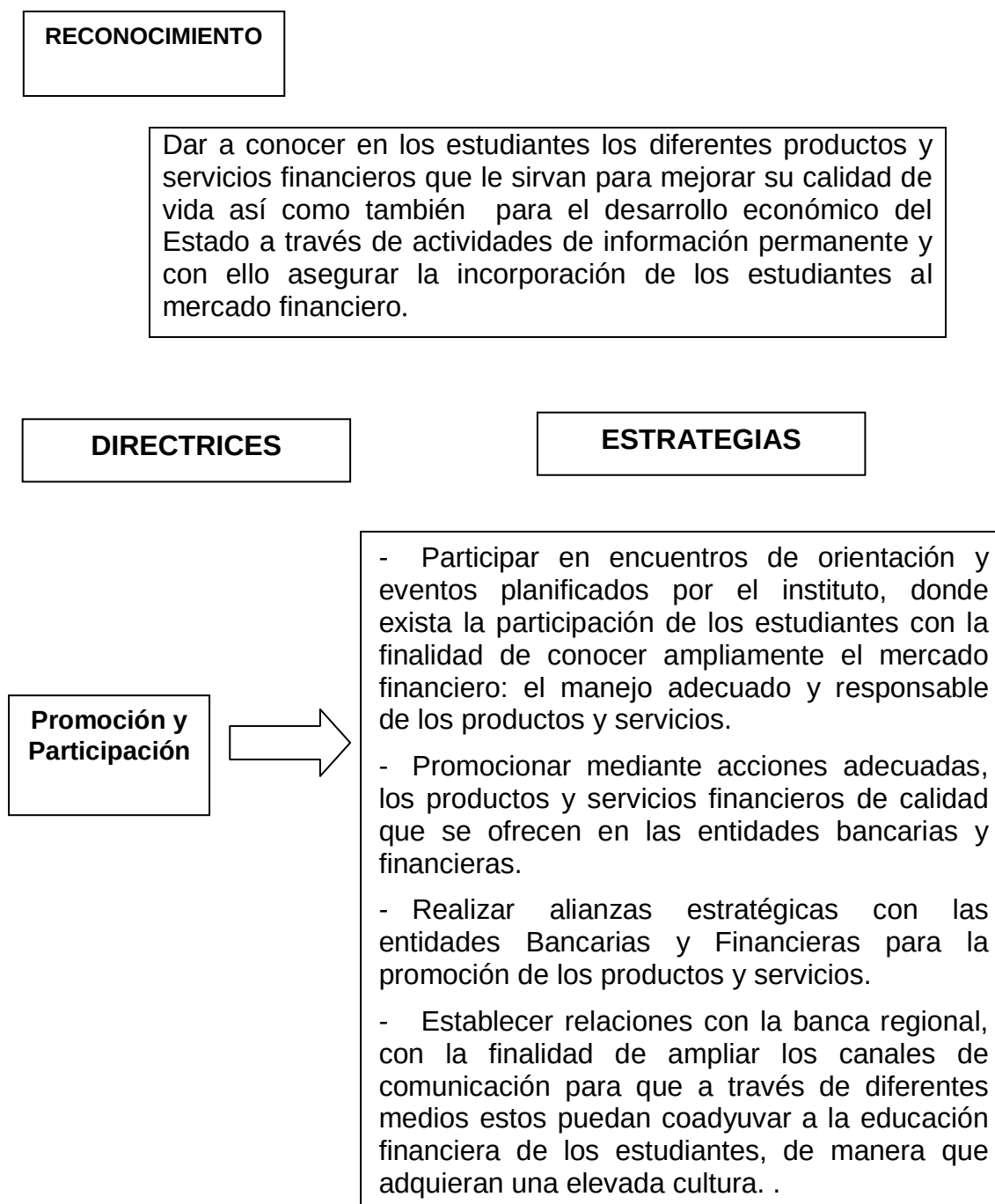


Figura 4: Reconocimiento



Acciones Teóricas- Prácticas para Incentivar la “Cultura Financiera”

En este sentido, la Universidad debe concertar una serie de estrategias que incurrirán de manera positiva en la formación de la Cultura Financiera para lo cual se propone desarrollar las siguientes acciones:

Acciones: contempla las acciones encaminadas a desarrollar para incentivar la cultura Financiera en un principio en los estudiantes de Banca y finanzas de la institución, siendo extensiva posteriormente a todas las especialidades formando a la comunidad estudiantil para la vida.

Las Finanzas en los planes curriculares: promover las unidad curricular de cultura financiera en cada pensum de estudio el cual debe contemplar la formación de capacidades, desde: materias electivas como Introducción a la actividad financiera e inclusión financiera, de manera que promuevan las competencias necesarias para la toma de decisiones acertadas.

Las actividades inter y multidisciplinarias: crear programas y convenios de integración con las instituciones financieras de la región, en el cual son todas las actividades que se promueven desde las distintas escuelas o unidades institucionales que tienen como finalidad fomentar la cultura financiera, para dar a conocer el trabajo investigativo de los estudiantes. Se puede crear: Programas, Ferias financieras, jornadas Financieras, Encuentro de estudiantes del área financiera, entre otros.

Publicación y Divulgación: elaborar y publicar revistas impresas o digitales que contengan información financiera actualizada, garantizando así la divulgación de lo que se hace desde la docencia.

Formación: organizar y desarrollar cursos de innovación y de formación específica en Finanzas para la vida,

Elaboración de material informativo dirigido a las Finanzas: realizar manuales prácticos para calcular inversiones, juegos para incentivar las finanzas, entre otros.

Creación de grupos y semilleros de finanzas: incentivar la creación de equipos financieros el cual es un grupo de estudiantes que motivado por las finanzas, que voluntariamente se organiza y bajo la orientación de un docente desarrolla actividades que le permita a cada uno de sus integrantes, Favoreciendo el intercambio grupal, con argumentos, propuestas y actitudes.

Vinculación Universidad-Instituciones Financieras-Estado: impulsar y promover convenios entre la Universidad, el sector Financiero de productos y servicios con los planes de desarrollo local, regional y nacional, de tal forma que se logre generar un vínculo de la universidad con las instituciones y el estado ratificando el compromiso con la transformación social del país

Los recursos utilizados para ejecutar estas actividades y de esta manera alcanzar los objetivos:

Humanos: Facilitadores, participantes, empresas e instituciones financieras públicas y privadas.

Materiales: carpetas, hojas, fotocopias, equipo de computación, video beam, videos, distintivos, folletos informativos, credenciales, entre otros.

Físico: Instalaciones de la Institución

Duración: Todas las acciones a desarrollar poseen un carácter permanente

Fase IV. Control, Evaluación y Seguimiento

Esta fase se desarrolla en dos partes, la primera se refiere al control, en la cual se comprueba la asistencia de los participantes a las diversas actividades planificadas en las fases I, II, y III lo que permitirá el otorgamiento de las credenciales por parte de los facilitadores y la institución.

La segunda parte tiene como finalidad la evaluación y seguimiento se llevará a cabo a través del monitoreo entre los facilitadores y la Institución, estando en sujeta constante revisión y ajuste a las necesidades.

CONCLUSIONES

Culminada la presente investigación y con base en las consideraciones teóricas derivadas de la revisión bibliográfica consultada sobre el tema y una vez analizada e interpretados los resultados, se emiten las siguientes conclusiones:

En relación con el primer objetivo específico, se tiene que más de la mitad de los estudiantes son del sexo femenino, que la edad oscila entre 18 y 22 años, en su mayoría solteros que poseen un empleo en el sector privado, sin carga familiar y que aún viven con sus padres, en su mayoría perciben ingresos por debajo de los 2 salarios mínimos mensuales cuyos ingresos provienen de su empleo cuyos gastos son destinados en mayor proporción a la obtención de alimentos, que un poco menos de la mitad posee ahorros y que no conoce el destino de los ingresos sobrantes.

Los estudiantes de Banca y Finanzas del IUFRONT manejan escasos conocimientos en cuanto a educación y cultura financiera, ello debe ser reforzado pues esto los afecta como estudiantes y como miembros de la sociedad. Siendo que la situación financiera de cada individuo tiene estrecha relación con las decisiones pasadas, cada individuo no debe quedarse estancado, al contrario debe cultivar hábitos financieros para tomar acciones adecuadas de manera que el conocimiento mejore notablemente.

Los estudiantes se enfrentan cada día a un mercado en el cual existen productos y mercados financieros nuevos y un poco más complejos, igualmente estos en la mayoría de casos no conocen potencialidades y riesgos lo cual puede llevarlos al fracaso y pérdida de calidad de vida por el mal manejo lo cual repercute notablemente en el futuro.

En atención a los resultados arrojados por el diagnóstico, se recomienda el ejecutarse de las acciones para la aplicación de las estrategias. Igualmente, se hace necesario hacer del conocimiento de la muestra sometida al estudio, los resultados obtenidos de la investigación:

Realizar una revisión de las políticas institucionales sobre la cultura financiera, reflexionar sobre su papel como orientadores y aprendices respectivamente, de los procesos financieros enseñando para la vida.

El Instituto Universitario ha de mantener articulación con el contexto social, empresarial, mediante el establecimiento de convenios que permitan que ella se proyecte a la comunidad a través de programas, talleres y ferias en el ámbito financiero, ratificando el compromiso con la transformación social del país.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acuña (1999). Metodología de la investigación 2da Edición México: Mc Graw Hill. Colombia.
- Aguilar y Ortiz (2013) Diseño de un programa de educación y cultura financiera para los estudiantes de modalidad presencial de la titulación en administración en banca y finanzas”. 2013, Trabajo de Grado presentado como requisito final para obtener la Titulación en Administración en Banca y Finanzas ante la Universidad Técnica Particular de Loja en Ecuador.
- Arias (2006): *El Proyecto de Investigación .Introducción a la Metodología Científica*. 5ta Edición Editorial Espíteme. Caracas. Venezuela.
- Arshan (2011) Administración, Tercera Edición, Práctica Hall Hispanoamericana, S.A. México
- Bach D. (2012). Finanzas Familiares. Como conseguir seguridad financiera y alcanzar sueños. Tercera Edición. Mc. Graw Hill. España.
- Barrantes N (2014) Investigación un Camino al Conocimiento un enfoque cualitativo y cuantitativo. Primera edición. EUNED Editorial Universidad Estatal a Distancia. San José de Costa Rica.
- Bavaresco (2006) *Proceso Metodológico en la Investigación. (Cómo Hacer un diseño de Investigación)*. Maracaibo, Venezuela: Editorial de la Universidad del Zulia.
- Bell, (2007) Cinco ensayos sobre cultura en Colombia. Cuadernos N.6. Revista Provincia, No. 9, julio-diciembre.
- Bell, (2007) Cinco ensayos sobre tributación en Colombia. Cuadernos N.6
- Brealey R., Myers S., y Allen F (2005) Principios de Finanzas Corporativas Novena edición. México. McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- Cabrera (1999) *Rol del Docente*. Material mimeografiado. Universidad Nacional Abierta. Barinas, Venezuela.
- Castro F., y García N. (2010) La educación económica y financiera en los bancos centrales de América Latina, Reportes del emisor, N° 137, Banco de la República, Octubre.
- Chiavenato (2012) Introducción a la Teoría General de la Administración. Mc Graw Hill. México D.F., México.
- Constitución Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (1999) Gaceta Oficial. Resolución Número 36.860 Extraordinario, Diciembre, 30. Disponible en: <http://pdba.georgetown.edu/constitutions/venezuela/ven1999.html> [Consulta: 2018, agosto 2].

Duarte y Parra (2014) Lo que debes saber sobre un trabajo de Investigación. Maracay, Venezuela. Graficolor, C.A. Tercera Edición.

Economipedia (s/f) Disponible en <http://economipedia.com/definiciones/mercados-financieros.html>

Educación Bancaria (s/f) Disponible en <https://educacionbancaria.wordpress.com/2012/10/19/el-mercado-financiero-y-tipos-de-mercados/>

Estudio-Socioeconómico (s/f) Disponible en <https://www.scribd.com/.../Formato-De-Estudio-Socioeconómico> [consulta 10 de abril 2018]

Ezpeleta J. (2005) Del Fraude a la Estafa, la Educación en Venezuela. Ediciones Faces I U.C.V. Caracas – Venezuela

Garcia u. (2011) Impacto de la educación económica y financiera en los jóvenes, el caso de las finanzas para el cambio, borradores de economía, N° 687, Bogotá

Gitman, L. (2012). Principios de Administración Financiera. Editorial Pearson Educación. Decimosegunda edición. México.

Gómez G “Propuesta para incrementar la cultura financiera en estudiantes universitarios en la ciudad de San Luis Potosí” Tesis para optar al grado de Maestría en Administración en la Universidad Autónoma de San Luis de Potosi en México.

Gómez, Wilmer (2008). *La Naturaleza de la Investigación*. Caracas, Venezuela: Editorial Biosfera.

Hernández, Fernández y Baptista (2010) Metodología de la Investigación. Segunda Edición. México. Editorial McGraw-Hill.

Hofstede, G. (2001). Consecuencias de la cultura: diferencias internacionales en valores relacionados con el trabajo. Estados Unidos: Sage Publicaciones.

Lerma G., Héctor D. (2009) *Metodología de la Investigación. Propuesta, Anteproyecto y Proyecto*. (4ª. ed.). Bogotá, Colombia. Ecoe Ediciones.

López M. (2014) “Conocimiento de los productos y servicios financieros utilizados por los estudiantes” Trabajo de Fin de Master presentado ante la Universidad Internacional de la Rioja para optar al Grado de Master Universitario en formación del profesorado de educación Secundaria obligatoria y Bachillerato. España <https://reunir.unir.net/bitstream/handle/123456789/2662/lopez%20marquez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Luna y Chaves (2011) Evolución de proyectos Mc. Graw Hill México. Editorial Oikas Barcelona España.
- Mejía, D. (2012). La educación financiera en América Latina y el Caribe SITUACIÓN ACTUAL Y PERSPECTIVAS. *SERIE POLÍTICAS PÚBLICAS Y TRANSFORMACIÓN PRODUCTIVA* N° 12 / 2013 https://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/OECD_CAF_Financial_Education_Latin_AmericaES. [Consulta 11 de marzo de 2018].
- Méndez, Carlos (2004). Metodología, Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación. (4a. ed.). Bogotá, Colombia: Editorial Mc.Graw-Hill.
- OCDE. (2005). Principios y buenas prácticas para la concienciación y Educación Financiera. Recuperado de http://www.bde.es/webbde/es/secciones/prensa/EdU_Financiera_final.pdf [Consulta 10 de abril de 2018].
- Ortiz F. (2010) Estrategias Docentes para un aprendizaje significativo, Una interpretación Constructivista. 2° edición. Editorial Mc Graw Hill. México.
- Ramírez (2010) Metodología de la investigación. 2da Edición. México. Editorial Pearson.
- Ramírez (2014) Cómo Hacer un Proyecto de Investigación. Caracas: Editorial Carhel, C.A.
- Rodríguez G. & Arias B. (2018) “Cultura financiera, análisis del comportamiento y toma decisión” Tesis presentada ante la Universidad de la Salle, Bogotá, para Obtener El Título Finanzas y Comercio Internacional Universidad de la Salle, Bogotá
- Ruiz (2010) Metodología de la investigación 2da Edición México: Mc Graw Hill. Colombia.
- Sabino, Carlos (2007). *El Proceso de Investigación. Una Introducción Teórico-Práctica*. Caracas, Venezuela: Panapo. Chávez, Nilda (2004). *Introducción a la Investigación Educativa*. Venezuela: Editorial Graficas, S.A.
- Sheaffer (1999) Estadística Aplicada a los Negocios y a la Economía. Tercera Edición. McGraw Hill.
- Silva (2014) Metodología de la investigación. Tercera Edición. Mc Graw Hill Interamericana.
- Tafoya, M. (2014) “Segmentación de Mercado y Posicionamiento”, Universidad Francisco de Paula Santander Cúcuta, Colombia.
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2016) Manual de Trabajos de Grado, de Especialización, Maestría y Tesis Doctorales. Caracas, Venezuela. (FEDUPEL

ANEXOS



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL TÁCHIRA
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DECANATO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO**

La presente encuesta tiene por finalidad recabar información con fines netamente académicos con el fin de Proponer estrategias orientadas a la promoción de la cultura financiera en los estudiantes del periodo 2017- 2018 de Banca y Finanzas del Instituto Universitario de la Frontera (IUFRONT), ubicado en el municipio San Cristóbal, estado Táchira. El cuestionario forma parte del Trabajo Especial de Grado a ser presentado ante la Universidad Católica del Táchira, como último requisito para optar por el título de Especialista en Finanzas.

INSTRUCCIONES:

Debe llenarse en bolígrafo.

Solo debe marcar con una equis (X) en la opción de su preferencia una sola por pregunta.

1. Género:

a) Masculino ____ b) Femenino ____

2. Su edad se encuentra entre:

a).- menos de 18 años ____ b).- 18 a 22 años ____ c).- 23 a 27 años ____
d).- más de 27 años ____

3 Su estado civil:

a).- Soltero ____ b).- Casado ____ c).- Divorciado (a) ____ d).- Viudo (a) ____
e) Unión libre ____

4. Su ocupación, además de ser estudiante es:

a).-Empleado Privado ____ b).- Empleado Público ____ c).- Negocio propio ____
d).- No Tiene ____ e).- Prefiere no contestar ____

5. Posee Carga Familiar

a) Si ____ b) No ____

6.- Actualmente Con quien vive:

a).- Padre ____ b).- Familia ____ c).- Amigos ____ d).- Solo (a) ____

7 Su nivel de ingreso mensual se encuentra en:

a).- Superior a 10 sueldos mínimos mensuales ____
b).- Entre 6 y 10 sueldos mínimos mensuales ____
c).- Ingresos entre 3 a 5 sueldos mínimos mensuales ____
d).- 2 sueldos mínimos mensuales ____ e).- 1 sueldo mínimo mensua ____

8. Sus Ingresos provienen de:

a).- Por trabajo ____ b).- Por mesada ____ c).Por negocio propio ____
d).- Otro ____

9. El principal destino de sus gastos es:

a).- Educación ____ b).- Entretenimiento ____ c).- Alimentación ____
d).- Arriendo ____ e).- Transporte ____ f).- No sabe ____ g) Prefiere no contestar ____

10. Actualmente posee ahorros

a) Si ____ b) No ____

11. Si le sobra dinero en el mes lo utiliza en:

a).- Ahorros ____ b).- Inversiones ____ c).- Gastos no necesarios ____ d). No sabe ____

12. Conoce usted los productos y servicios ofrecidos por las Instituciones Financieras

a).- Si ____ b).- No ____ c).- No sabe ____ d) Prefiere no contestar ____

13. Si usted tuviera disponibilidad de dinero los destinaría para:

a).- Ahorro ____ b).- Inversión ____ c) - Consumo ____ d).Otro ____

14. Conoce la diferencia entre Riesgo y Rentabilidad

a).- Si ____ b).- No ____

15. Su condición económica actual es:

a).- Alta ____ b).- Media ____ c) Baja ____ d) No sabe ____

16. Su nivel de endeudamiento es:

a).- Alta ____ b).- Media ____ c) Baja ____ d) No sabe ____

17. El tener una cultura financiera es importante para sus finanzas personales

a).- Si ____ b).- No ____

18. Una persona que esté bien informada en los aspectos financiero, económico, político y social tomara mejores decisiones

a).- Si ____ b).- No ____ c) No sabe ____

19.- Usa medios electrónicos para monitorear su situación financiera

a).- Si ____ b).- No ____

20. Toma en cuenta criterios financieros al planear alguna inversión

a).- Si ____ b).- No ____

21. Mantener el control de sus gastos le permite tener salud financiera

a).- Si ____ b).- No ____ c) No sabe ____

22. Sabe usted como realizar un presupuesto

a).- Si ____ b).- No ____ c) No sabe ____

23. Sobre cual operaciones suele llevar registro

a).- Ahorros ____ b).- Inversiones ____ c).- Gastos ____ d).Ingresos ____
e) Deudas ____ f).Otros ____

24. Es cliente en la actualidad del sistema financiero

a).- Si ____ b).- No ____

25. Desde cuando es cliente de esa Institución Financiera (solo si contesta en forma afirmativa la anterior, de lo contrario responda la 27)

a).- 1 a 6 meses ____ b).- 7 a 12 meses ____ c).- 13^a 18 meses ____ d).19 a 24 meses ____ e) más de 24 meses ____

26. De cuál de los siguientes subsistemas financieros es cliente en la actualidad

a).- Banca Pública ____ b).- Banca Privada ____ c).- Cooperativas de ahorro y crédito ____ d).Cajas de ahorro ____ e) Pública y Privada ____

27. Cuál producto o servicio posee actualmente en esa institución financiera (puede seleccionar varias opciones)

a).- Cuenta de ahorro____ b).- Cuenta corriente ____ c).- Tarjeta de débito ____
d).Tarjeta de crédito____ e) Plazo Fijo ____ f) Línea de crédito ____ g) Compra
cuotas____ h).- Banca electrónica ____

28. Como califica el servicio ofrecido por su institución financiera

a) – Muy Buena____ b).- Buena____ c) Regular____ d) - Malo____

29.- Usted es cliente de esa institución por cuál de las siguientes razones:

a).- Solidez____ b).- Prestigio ____ c).- Recomendación____ d).Confianza____
e) Ubicación ____ f) No lo sabe____

30. Cuál es el grado de satisfacción que recibe por el servicio prestado por su institución financiera

a) - Completamente satisfecho____ b).- Satisfecho____ c) Insatisfecho____
d) - Completamente insatisfecho____



UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL TÁCHIRA
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DECANATO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO

DETERMINACIÓN DE LA VALIDEZ DE CONTENIDO.
FORMATO DE VALIDACIÓN

Estimado Experto:

Debido a su dilatada experiencia y a las credenciales que lo clasifican como especialista con meritorios logros, me dirijo a Ud., con la finalidad de solicitar su valiosa colaboración para validar el presente instrumento para el trabajo de Grado que lleva por título **Proponer estrategias orientadas a la promoción de la cultura financiera en los estudiantes del periodo 2017- 2018 de Banca y Finanzas del Instituto Universitario de la Frontera (IUFRONT), ubicado en el municipio San Cristóbal, estado Táchira..** En este sentido, agradezco las observaciones que pueda hacerle al instrumento, por cuanto las mismas permitirán hacer las correcciones pertinentes. Los criterios o aspectos a considerar son los siguientes:

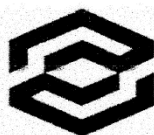
CRITERIO RELACIONADO CON:

C	Coherencia de los ítems con los objetivos
P	Pertinencia: establece la valía del ítem para el objetivo de evaluación
R	Redacción
V	Validez de Contenido
B	Modificar
C	Incluir otra pregunta
D	Eliminar

Muchas Gracias por su colaboración.
La investigadora.

Diana C Bastos c.

Licenciada Diana Bastos
C. I. N° V-19.134.042



UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL TÁCHIRA
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DECANATO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO

Anexo B

Fecha: 08/06/2018

DATOS DEL EXPERTO:

NOMBRE Y APELLIDO: Rodolfo Permia Mogollón

C.I. N° V-8.990.564

INSTITUCION DONDE TRABAJA: Universidad Católica del Táchira e Independiente Libre Ejercicio de la Profesión

PROFESION: Abogado, Especialista en Derecho Administrativo, Magister en Gerencia Administrativa.

CRITERIOS PARA LA VALIDACION

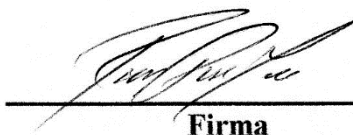
CRITERIO	RELACIONADO CON:
C	Coherencia de los ítems con los objetivos
P	Pertinencia: establece la valía del ítem para el objetivo de evaluación
R	Redacción
V	Validez de Contenido
B	Modificar
I	Incluir otra pregunta
D	Eliminar

Instrucciones: Cada una de las interrogantes se evaluará con un **X**. Si los considera correctos, de lo contrario coloque un **NO** y adicione sus observaciones

Observaciones: Agregue un comentario o sugerencia en caso de mejorar el ítems

TABLA DE VALIDACIÓN

ITEM	C	P	R	V	B	I	D	Observaciones
1	X	X	X	X				
2	X	X	X	X				
3	X	X	X	X				
4	X	X	X	X				
5	X	X	X	X				
6	X	X	X	X				
7	X	X	X	X				
8	X	X	X	X				

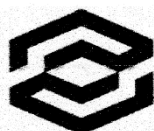

Firma

C.I. N° V-8.990.564

CONTINUACIÓN TABLA DE VALIDACIÓN

ITEM	C	P	R	V	B	I	D	Observaciones
9	X	X	X	X				
10	X	X	X	X				
11	X	X	X	X				
12	X	X	X	X				
13	X	X	X	X				
14	X	X	X	X				
15	X	X	X	X				
16	X	X	X	X				
17	X	X	X	X				
18	X	X	X	X				
19	X	X	X	X				
20	X	X	X	X				
21	X	X	X	X				
22	X	X	X	X				
23	X	X	X	X				
24	X	X	X	X				
25	X	X	X	X				
26	X	X	X	X				
27	X	X	X	X				
28	X	X	X	X				
29	X	X	X	X				
30	X	X	X	X				


 Firma
 C.I. N° V-8.990.564



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL TÁCHIRA
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DECANATO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO**

Anexo B

Fecha: 02/06/2018

DATOS DEL EXPERTO:

NOMBRE Y APELLIDO: Neira María Zambrano Labrador C.I. N° V-5.125.382

INSTITUCION DONDE TRABAJA: Cámara de Comercio e Independiente como
(Asesora en Gestión Humana y Organizacional)

PROFESION: Licenciada en Ciencias Gerenciales y Especialista en Recursos Humanos

CRITERIOS PARA LA VALIDACION

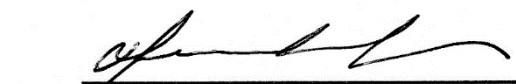
CRITERIO	RELACIONADO CON:
C	Coherencia de los ítems con los objetivos
P	Pertinencia: establece la valía del ítem para el objetivo de evaluación
R	Redacción
V	Validez de Contenido
B	Modificar
I	Incluir otra pregunta
D	Eliminar

Instrucciones: Cada una de las interrogantes se evaluará con un **X**. Si los considera correctos, de lo contrario coloque un **NO** y adicione sus observaciones

Observaciones: Agregue un comentario o sugerencia en caso de mejorar el ítems

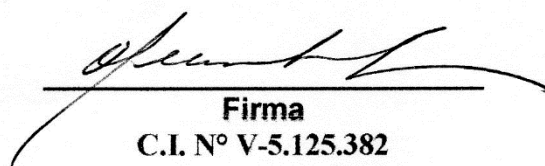
TABLA DE VALIDACIÓN

ITEM	C	P	R	V	B	I	D	Observaciones
1	X	X	X	X				
2	X	X	X	X				
3	X	X	X	X				
4	X	X	X	X				
5	X	X	X	X				
6	X	X	X	X				
7	X	X	X	X				
8	X	X	X	X				


Firma
C.I. N° **V-5.125.382**

CONTINUACIÓN TABLA DE VALIDACIÓN

ITEM	C	P	R	V	B	I	D	Observaciones
9	X	X	X	X				
10	X	X	X	X				
11	X	X	X	X				
12	X	X	X	X				
13	X	X	X	X				
14	X	X	X	X				
15	X	X	X	X				
16	X	X	X	X				
17	X	X	X	X				
18	X	X	X	X				
19	X	X	X	X				
20	X	X	X	X				
21	X	X	X	X				
22	X	X	X	X				
23	X	X	X	X				
24	X	X	X	X				
25	X	X	X	X				
26	X	X	X	X				
27	X	X	X	X				
28	X	X	X	X				
29	X	X	X	X				
30	X	X	X	X				


Firma
C.I. N° V-5.125.382